

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset paling penting bagi organisasi karena SDM merupakan penggerak utama aktivitas organisasi, baik sebagai operator, pemelihara, produsen, hingga desainer dari setiap sistem dalam organisasi (Aulia et al.,2022:2). Permasalahan sumber daya manusia merupakan suatu tantangan bagi manajemen karena keberhasilan manajerial dan lainnya bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Jika individu-individu dalam perusahaan mampu beroperasi dengan baik, maka perusahaan akan tetap beroperasi secara efektif. Perusahaan dinyatakan berhasil apabila sukses mencapai tujuan dan target yang di inginkan. untuk mencapai tujuannya, perusahaan harus mengandalkan karyawan dengan kinerja yang tinggi sebagai pendorong kemajuan sebuah perusahaan (Badrianto et al., 2022:2).

Kinerja karyawan mengacu pada pencapaian kerja individu, yang menunjukkan dampaknya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Jufrizen & Hadi (2021:5) menyatakan bahwa kinerja merupakan pekerjaan yang dikerjakan seseorang berkaitan dengan komitmennya pada suatu organisasi untuk tercapainya target organisasi. Pentingnya memahami bahwa kinerja karyawan bukan hanya tentang pencapaian individu semata, melainkan juga terkait dengan kondisi kerja yang memungkinkan karyawan untuk berkembang dan memberikan kontribusi maksimal (Hapsoro et al., 2022:3).

Kinerja karyawan juga memiliki arti penting dalam perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berperan strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu perusahaan BUMN yang memiliki peran vital adalah PT PLN (Persero), perusahaan yang bertanggung jawab dalam penyediaan tenaga listrik di seluruh Indonesia. keberlangsungan aktivitas masyarakat, dunia usaha, dan sektor publik sangat bergantung pada kualitas

layanan PLN. Oleh karena itu, kinerja karyawan di PLN menjadi faktor krusial dalam mendukung kelancaran pelayanan publik.

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan milik BUMN yang mengelola kelistrikan nasional dan telah berstatus Perseroan sejak tahun 1994. Salah satunya adalah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bekasi yang merupakan bagian dari PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Barat. PT PLN (Persero) UP3 Bekasi memiliki enam Unit Layanan Pelanggan (ULP) yang terdiri dari ULP Kota Bekasi, ULP Prima, ULP Medan Satria, ULP Babelan, ULP Bantar Gebang dan ULP Mustika Jaya. Sebagai perusahaan BUMN, PT PLN (Persero) UP3 Bekasi memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai *Agent of Profit* dan *Agent of Network*. PT PLN (Persero) UP3 Bekasi secara berkelanjutan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, sehingga kualitas pelayanan dalam penyediaan tenaga listrik dapat tercapai secara optimal. (Saleh et al., 2021:104).

Perusahaan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang maksimal. PLN UP3 Bekasi memiliki tanggung jawab mendistribusikan listrik di Kota dan Kabupaten Bekasi yang pertumbuhan penduduk dan industrinya sangat pesat. Kondisi tersebut menuntut pasokan listrik yang andal dan berkualitas, sehingga peran PLN UP3 Bekasi menjadi strategis dalam menunjang pembangunan wilayah serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk menunjang kebutuhan-kebutuhan tersebut, maka PLN UP3 Bekasi harus ditopang oleh kinerja karyawan baik. Berdasarkan ulasan google dari konsumen PLN UP3 Bekasi, masih terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan masyarakat. di antaranya adalah sering terjadinya pemadaman listrik secara mendadak tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu.

Selain itu, durasi pemadaman kerap melebihi waktu yang dijadwalkan dan bahkan sering terjadi pada jam-jam istirahat seperti di malam hari, sehingga mengganggu kenyamanan pelanggan. permasalahan lain yang muncul adalah tidak adanya penjelasan maupun pembaruan informasi terkait penyebab maupun proses penanganan gangguan tersebut. Pada aspek pelayanan,

penanganan terhadap laporan gangguan dari pelanggan juga dinilai lambat, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Sikap PLN UP3 Bekasi tersebut dianggap sangat merugikan masyarakat pada umumnya. Mendapat pelayanan yang tidak memuaskan tersebut, warga berupaya menghubungi pihak PLN UP3 Bekasi agar listrik dapat kembali normal, tetapi respons dari PLN UP3 Bekasi sangat minim. Minimnya respons dalam menghadapi keluhan masyarakat membuat masyarakat dirugikan terkait pelayanan listrik yang diberikan PLN UP3 Bekasi.

Gambar 1.1 Ulasan *Google Maps* PLN UP3 Bekasi Periode 2025



Sumber : Ulasan *Google Maps* PLN UP3 Bekasi 2025

Berdasarkan Gambar 1.1 yang menyajikan hasil ulasan terhadap PLN UP3 Bekasi tahun 2025, terlihat bahwa permasalahan kinerja karyawan masih cukup dominan. Dominasi keluhan pada aspek keandalan sebanyak 8 (47%) dan responsivitas petugas sebanyak 5 (29%) menunjukkan bahwa kinerja karyawan

belum sepenuhnya optimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, khususnya terkait rentang waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pekerjaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Keluhan terkait kualitas informasi dan komunikasi sebanyak 3 (18%) serta sikap petugas sebanyak 1 (6%) mengindikasikan bahwa dalam kondisi tekanan kerja yang tinggi, karyawan belum sepenuhnya mengerjakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh sesuai standar yang ditetapkan, sehingga berdampak pada kemudahan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Secara keseluruhan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa standarisasi berdasarkan tingkat kesempurnaan yang diinginkan oleh organisasi belum sepenuhnya tercapai dan berpotensi memengaruhi kinerja karyawan PLN UP3 Bekasi.

PT PLN (Persero) UP3 Bekasi dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki peran strategis dalam menjamin keberlangsungan pasokan listrik di wilayah Bekasi yang ditandai oleh tingkat kepadatan penduduk, pertumbuhan kawasan industri, serta aktivitas ekonomi yang tinggi. Kondisi tersebut menuntut kinerja karyawan yang optimal dan konsisten, mengingat setiap gangguan operasional berpotensi menimbulkan dampak luas terhadap aktivitas masyarakat dan dunia usaha. Selain itu, hasil observasi awal dan prasurvei menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja, tingkat stres kerja, serta efektivitas kepemimpinan transformasional yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan. Kompleksitas tuntutan kerja dan tingginya ekspektasi publik menjadikan PLN UP3 Bekasi sebagai konteks penelitian yang relevan dan mendesak untuk dikaji, khususnya dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di PLN UP3 Bekasi didapatkan bahwa masalah pada kinerja karyawan. Peneliti membuat hasil pra survei seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Hasil Prasurvei Variabel Kinerja Karyawan

| No | Pernyataan                                                                   | Ya | %   | Tidak | %   | Jumlah |
|----|------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-------|-----|--------|
| 1  | Saya merasa waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan sudah cukup   | 4  | 40% | 6     | 60% | 10     |
| 2  | Saya merasa sering menunda pekerjaan karena hambatan tertentu                | 5  | 50% | 5     | 50% | 10     |
| 3  | Saya bekerja dengan penuh tanggung jawab setiap harinya                      | 5  | 50% | 5     | 50% | 10     |
| 4  | Saya merasa alat atau fasilitas kerja sudah mendukung pekerjaan saya         | 4  | 40% | 6     | 60% | 10     |
| 5  | Saya terbiasa mengacu pada standar kerja sebelum mulai mengerjakan pekerjaan | 7  | 70% | 3     | 30% | 10     |

Sumber : Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan terhadap 10 responden, terlihat bahwa terdapat beberapa permasalahan yang muncul terkait dengan pelaksanaan pekerjaan. Sebanyak 60% responden merasa waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan belum cukup, yang dapat mengindikasikan adanya masalah pada manajemen waktu yang terlalu berat. Selain itu, sebanyak 50% responden mengaku sering menunda pekerjaan karena hambatan tertentu, hal ini menunjukkan adanya kendala baik dari faktor internal karyawan maupun faktor eksternal yang dapat menghambat kinerja. Permasalahan lainnya terlihat dari aspek fasilitas kerja, di mana 60% responden merasa alat atau sarana yang tersedia belum sepenuhnya mendukung pekerjaan secara optimal, sehingga berpotensi mengurangi efektivitas kerja.

Dari sisi tanggung jawab, hanya separuh responden yang menyatakan selalu bekerja dengan penuh tanggung jawab, yang mengindikasikan adanya potensi masalah pada tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya.

Meskipun demikian, sebagian besar responden 70% sudah terbiasa mengacu pada standar kerja, namun masih ada 30% yang belum konsisten. Secara keseluruhan, hasil prasurvei ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan pada aspek manajemen waktu, hambatan pekerjaan, tanggung jawab, serta keterbatasan fasilitas yang dapat memengaruhi kinerja karyawan secara umum.

Menurut Suputra (2024:2) menyatakan bahwa lingkungan kerja memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Ekhsan et al., (2021:6) menyatakan stres kerja memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Nurdin et al., (2016:14) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, antara lain Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Kepemimpinan Transformasional Ketiga faktor tersebut berperan dalam menentukan sejauh mana karyawan mampu melaksanakan tugas secara optimal dan mencapai hasil kerja yang diharapkan.

Untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di PLN UP3 Bekasi yang terjadi di lapangan, dilakukan prasurvei terhadap 10 responden. Berikut hasil prasurvei mengenai fenomena yang terjadi dalam perusahaan, yang dapat memberikan pengaruh kepada Kinerja Karyawan pada PLN UP3 Bekasi.

Tabel 1.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Kinerja Karyawan

| No | Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan | Jumlah Responden | Frekuensi Responden | %   |
|----|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----|
| 1  | Lingkungan Kerja                         | 10 Orang         | 9 Orang             | 90% |
| 2  | Motivasi                                 | 10 Orang         | 5 Orang             | 50% |
| 3  | Stres Kerja                              | 10 Orang         | 8 Orang             | 80% |
| 4  | Beban Kerja                              | 10 Orang         | 4 Orang             | 40% |
| 5  | Kepemimpinan Transformasional            | 10 Orang         | 7 Orang             | 70% |

| No | Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan | Jumlah Responden | Frekuensi Responden | %   |
|----|------------------------------------------|------------------|---------------------|-----|
| 6  | Komunikasi                               | 10 Orang         | 5 Orang             | 50% |

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan hasil prasurvei kepada 10 orang karyawan bahwa faktor yang mendominasi dalam memengaruhi kinerja karyawan yaitu Lingkungan Kerja dengan persentase 90%, stres kerja sebesar 80% dan kepemimpinan transformasional sebesar 70%. Oleh sebab itu, peneliti mengambil faktor Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Kepemimpinan Transformasional untuk dijadikan variabel dari penelitian ini.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Menurut Mahmudah (2019:56) menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan di mana para karyawan tersebut bekerja yang di dalamnya terdapat unsur kondisi di mana karyawan tersebut bekerja. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan merupakan suatu kondisi pekerjaan untuk memberikan suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan.

Berikut adalah hasil prasurvei penelitian kepada 10 responden pada PLN UP3 Bekasi guna menggambarkan mengenai kondisi Lingkungan Kerja, survei dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator Lingkungan Kerja.

Tabel 1.3 Hasil Prasurvei Variabel Lingkungan Kerja

| No | Pernyataan                                                  | Ya | %   | Tidak | %   | Jumlah |
|----|-------------------------------------------------------------|----|-----|-------|-----|--------|
| 1  | Saya merasa nyaman dengan pencahayaan di tempat kerja       | 6  | 60% | 4     | 40% | 10     |
| 2  | Saya merasa suhu di tempat kerja sudah nyaman untuk bekerja | 6  | 60% | 4     | 40% | 10     |

| No | Pernyataan                                                                  | Ya | %   | Tidak | %   | Jumlah |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|----|-----|-------|-----|--------|
| 3  | Saya merasa kelembaban udara di tempat kerja sudah cukup nyaman             | 5  | 50% | 5     | 50% | 10     |
| 4  | Saya merasa udara di tempat kerja terasa segar dan tidak pengap             | 5  | 50% | 5     | 50% | 10     |
| 5  | Saya merasa suara dari aktivitas di ruangan lain tidak mengganggu pekerjaan | 5  | 50% | 5     | 50% | 10     |

Sumber : Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan hasil prasurvei terhadap 10 responden pada variabel lingkungan kerja, khususnya aspek lingkungan kerja fisik, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja belum sepenuhnya mendukung kenyamanan karyawan. Sebanyak 40% responden menyatakan ketidaknyamanan terhadap pencahayaan dan suhu ruang kerja, sementara pada aspek kelembaban udara, sirkulasi udara, dan tingkat kebisingan, jawaban responden menunjukkan persentase seimbang antara “Ya” dan “Tidak” sebesar 50%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik belum optimal, sehingga berpotensi menurunkan konsentrasi kerja dan memengaruhi kinerja karyawan. Dengan demikian, pencahayaan, suhu, kelembapan, kualitas udara, dan tingkat kebisingan masih menjadi permasalahan utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan Andriyani et al (2020:12), Yulianti & Prasasti (2022:4) dan Suputra (2024:4) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Bertolak belakang dengan penelitian Putri & Ekasari (2025:8), (Anis (2023:7) dan Trisnawati & Firdaus (2025:15) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.



Kemudian faktor lainnya yang memengaruhi kinerja adalah stres kerja. Menurut Ida (2024:3) menjelaskan bahwa stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Stres kerja merupakan kondisi yang timbul akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan dari perusahaan, sehingga karyawan mengalami tekanan kerja yang dapat berdampak pada penurunan kinerja. Beberapa hasil studi terdahulu menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Setiawan et al., (2025:13), Hilda (2025:7) dan Bahtiar (2024:8) mengatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Bertolak belakang dengan penelitian Mardiani et al., (2022:6), Murpiari (2025:13) dan Erni et al., (2025:13) mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berikut adalah hasil prasurvei penelitian kepada 10 responden pada PLN UP3 Bekasi guna menggambarkan mengenai kondisi Stres Kerja, survei dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator Stres Kerja. Penulis melakukan prasurvei kepada 10 karyawan PLN UP3 Bekasi yang dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 1.4 Hasil Prasurvei Variabel Stres Kerja

| No | Pernyataan                                                                      | Ya | %   | Tidak | %   | Jumlah |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-------|-----|--------|
| 1  | Saya merasa bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu                     | 5  | 50% | 5     | 50% | 10     |
| 2  | Saya merasa tuntutan pekerjaan yang diberikan melebihi kemampuan atau kapasitas | 5  | 50% | 5     | 50% | 10     |
| 3  | Saya merasa hubungan dengan rekan kerja berjalan baik                           | 5  | 50% | 5     | 50% | 10     |

| No | Pernyataan                                                                                  | Ya | %   | Tidak | %   | Jumlah |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-------|-----|--------|
| 4  | Saya merasa struktur organisasi di tempat kerja sudah jelas                                 | 6  | 60% | 4     | 40% | 10     |
| 5  | Saya merasa pimpinan jarang memberikan dukungan ketika saya merasa terbebani oleh pekerjaan | 4  | 40% | 6     | 60% | 10     |

Sumber : Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan tabel di atas, terlihat adanya permasalahan pada aspek manajemen pekerjaan, hubungan kerja, dan struktur organisasi. Sebanyak 50% responden menyatakan belum mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan merasa tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas, yang menunjukkan adanya kendala dalam pengaturan beban kerja dan efisiensi waktu. Dari sisi hubungan kerja, hanya 50% responden yang merasa hubungan antar rekan berjalan baik, mengindikasikan masih lemahnya kerja sama dan komunikasi tim. Selain itu, 40% responden menilai struktur organisasi belum cukup jelas, sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan dalam pembagian tugas. Permasalahan paling dominan terdapat pada komunikasi pimpinan, di mana 60% responden menyatakan pimpinan jarang memberikan dukungan kepada karyawan yang mengalami beban kerja tinggi. Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan adanya tantangan yang dapat memengaruhi efektivitas dan kinerja kerja karyawan.

Terakhir faktor lainnya yang memengaruhi kinerja adalah kepemimpinan transformasional. Menurut Rivai (2020:213) Kepemimpinan transformasional adalah kemampuan untuk membuat orang lain melakukan apa yang mereka inginkan. Dengan kata lain, kepemimpinan transformasional adalah kemampuan untuk memerintah dan mempengaruhi orang lain untuk melakukan pekerjaan mereka sedemikian rupa sehingga tujuan tetap dapat dicapai. Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi atau perusahaan sangat tergantung pada kepemimpinan. Inilah sebabnya posisi kepemimpinan sangat

penting dalam organisasi. Pemimpin dengan kepemimpinan transformasional berperan strategis dan menentukan dalam berjalannya organisasi dan menentukan kinerja organisasi.

Hasil studi terdahulu menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan. Adiwantara et al., (2019:3) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berikut adalah hasil prasurvei penelitian kepada 10 responden pada PLN UP3 Bekasi guna menggambarkan mengenai kondisi Kepemimpinan Transformasional, survei dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator Kepemimpinan Transformasional.

Tabel 1.5 Hasil Prasurvei Variabel Kepemimpinan Transformasional

| No | Pernyataan                                                                 | Ya | %   | Tidak | %   | Jumlah |
|----|----------------------------------------------------------------------------|----|-----|-------|-----|--------|
| 1  | Saya merasa atasan kurang mampu menjadi teladan atau panutan bagi karyawan | 6  | 60% | 4     | 40% | 10     |
| 2  | Saya merasa pimpinan memberi semangat saat bekerja                         | 4  | 40% | 6     | 60% | 10     |
| 3  | Saya merasa bebas mengemukakan ide atau pendapat                           | 5  | 50% | 5     | 50% | 10     |
| 4  | Saya merasa pimpinan peduli dengan kebutuhan saya di tempat kerja          | 4  | 40% | 6     | 60% | 10     |

Sumber : Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan hasil prasurvei terhadap 10 responden mengenai kepemimpinan di tempat kerja, ditemukan beberapa permasalahan yang cukup signifikan. Sebanyak 60% responden menilai bahwa pimpinan kurang mampu

menjadi teladan, kurang memberikan semangat kerja, serta belum menunjukkan kepedulian yang memadai terhadap kebutuhan karyawan. Selain itu, hanya 50% responden yang merasa leluasa menyampaikan ide atau saran, yang mengindikasikan belum optimalnya komunikasi terbuka. Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan adanya kelemahan pada aspek keteladanan, motivasi, komunikasi, dan kepedulian pimpinan yang berpotensi menurunkan efektivitas kepemimpinan dan kinerja karyawan.

Menurut Yurianto (2022:1), Sasongko et al., (2021:9), dan Adiwantara et al., (2019:3) mengatakan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Bertolak belakang dengan penelitian Hasana & Helmi (2023:12), Denis et al., (2018:7) dan Meutia & Andriani, (2020:15) mengatakan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Kepemimpinan Transformasional pada PLN UP3 Bekasi karena terdapat bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu lingkungan kerja, stres kerja, dan kepemimpinan transformasional. Salah satu masalah dari lingkungan kerja, masih terdapat masalah terkait pencahayaan, suhu, kelembaban, kualitas udara, dan kebisingan yang mengganggu kenyamanan.

Pada aspek stres kerja, muncul kendala dalam penyelesaian pekerjaan tepat waktu, tuntutan yang dirasa berlebihan, serta kurangnya kejelasan struktur organisasi dan komunikasi pimpinan. Sementara itu, dari sisi kepemimpinan transformasional, ditemukan kelemahan pada keteladanan, pemberian motivasi, keterbukaan komunikasi, dan kepedulian terhadap karyawan. Secara keseluruhan, permasalahan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan memerlukan perbaikan dalam manajemen lingkungan kerja, pengelolaan stres kerja, serta penguatan peran kepemimpinan.

Penelitian ini memiliki kebaruan karena dilakukan pada konteks organisasi pelayanan publik, yaitu PLN UP3 Bekasi, yang memiliki karakteristik tekanan kerja dan tuntutan pelayanan yang tinggi. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya dilakukan pada sektor swasta atau manufaktur dan menguji variabel secara parsial, penelitian ini menguji lingkungan kerja, stres kerja, dan kepemimpinan transformasional secara simultan. Selain itu, penelitian ini mengaitkan permasalahan kinerja karyawan dengan data ulasan pelanggan yang dikategorikan dan dipersentasekan, sehingga memberikan gambaran empiris yang lebih komprehensif.

Berdasarkan penjabaran tersebut, penulis ingin melakukan penelitian lebih mendalam untuk mengetahui besarnya **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan pada PLN UP3 Bekasi”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a) Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PLN UP3 Bekasi?
- b) Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PLN UP3 Bekasi?
- c) Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PLN UP3 Bekasi?

## 1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PLN UP3 Bekasi
- b) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PLN UP3 Bekasi

- c) Untuk mengetahui kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PLN UP3 Bekasi

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapatkan dalam penelitian ini :

- a) Secara akademis, penelitian ini memberikan gambaran yang menjadi panduan atau sumber masukan bagi penelitian selanjutnya. Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan.
- b) Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan pertimbangan bagi perusahaan dalam merancang kebijakan dan strategi di bidang sumber daya manusia yang terkait dengan lingkungan kerja, stres kerja, dan kepemimpinan transformasional.

### 1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Penulis memilih PLN UP3 Bekasi sebagai lokasi penelitian.

- a) Penelitian ini dibatasi pada suatu objek penelitian yaitu karyawan pada PLN UP3 Bekasi
- b) Peneliti ini hanya dibatasi mengenai pembahasan pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PLN UP3 Bekasi

### 1.5 Sistematika Laporan

Sistematika pelaporan penelitian ini dirinci sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta ruang lingkup dan batasan masalah, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan diuraikan kerangka konseptual serta landasan teori yang relevan dengan masalah penelitian. Bab ini membahas lingkungan kerja, stres

kerja, kepemimpinan transformasional dan kinerja karyawan. Lingkungan kerja meliputi pengertian lingkungan kerja dan indikator lingkungan kerja. Stres kerja yang terdiri dari pengertian stres kerja, indikator stres kerja dan faktor-faktor stres kerja. Kepemimpinan transformasional yang terdiri dari pengertian kepemimpinan transformasional, indikator kepemimpinan transformasional dan faktor-faktor kepemimpinan transformasional. Kinerja karyawan terdiri dari pengertian kinerja karyawan, faktor-faktor kinerja karyawan, indikator kinerja karyawan, dan penelitian terdahulu, serta hubungan lingkungan kerja, stres kerja dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan. serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data metode analisis data, instrumen penelitian, yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan sejarah singkat perusahaan, deskripsi data responden, deskripsi variabel pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PLN UP3 Bekasi.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini merupakan penutup penulisan skripsi. Penyusun mencoba mengambil kesimpulan dari permasalahan dan pembahasan yang kemudian disajikan pula saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan.