

PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN FASILITAS KERJA TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN TEHNIK DI PT. PLN RAYON METRO - LAMPUNG

Nora Ariani

hajirrr110@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Panca Marga Palu

Abstract

This research was a mixed-method (quantitative and qualitative). The data were collected through questionnaires as the main instrument and documentation and interviews as supporting instruments. The research population was all technical service employees, technical supervisors, and customers who complain at PT. PLN Rayon Metro. The sample totaled 40 respondents using the cluster sampling method; the sample was based on a predetermined population (selected sample) which consisted of 20 employees and 20 customers. The results of the research show that; (1) There is an influence of work discipline on the effectiveness of technical services; (2) There is an influence of work facilities on the effectiveness of technical services; (3) There is an influence of work discipline and work facilities on the effectiveness of technical services. To increase the effectiveness of technical services, it is hoped that employees and PT. PLN can create a conducive work environment, by continuing to improve self-discipline, and also the company should provide good facilities and according to standards both in terms of quantity and safety. Further, it is also necessary to have good cooperation between units and regions in the work environment of PT. PLN.

Keywords: *Work Discipline, Work Facilities, Effectiveness,*

PENDAHULUAN

PT. PLN adalah salah satu perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, dimana energi listrik merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat. Salah satu rayon PLN adalah PT. PLN Rayon Metro, yang mempunyai beberapa unit kerja.

Tingkat keberhasilan pelayanan tehnik yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen sangat ditentukan oleh berbagai faktor seperti adanya kedisiplinan kerja yang tumbuh dalam diri para karyawan tehnik itu sendiri. Selain disiplin kerja, efektifitas pelayanan tehnik yang diberikan juga dipengaruhi oleh faktor fasilitas kerja yang diberikan oleh perusahaan dalam hal ini PT. PLN. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap efektifitas pelayanan tehnik, fasilitas kerja terhadap efektifitas pelayanan tehnik,

serta disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap efektifitas pelayanan tehnik di PT. PLN Rayon Metro.

Salah satu perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara). Pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN, salah satunya adalah pelayanan Teknik, merupakan salah satu produk PT. PLN dalam rangka peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan Teknik memiliki tugas menjaga mutu serta keandalan pasokan distribusi listrik hingga ke tingkat pelanggan.

Disiplin kerja yang merupakan salah satu bagian yang harus dimiliki oleh karyawan, diantaranya ketepatan dan ketaatan terhadap jam kerja yang telah diberikan. Pada PT. PLN Rayon Metro, jam tugas bagi para karyawan layanan tehnik adalah 24 jam atau sehari penuh, dan di bagi dalam dua putaran, namun hal ini masih sulit bisa dipenuhi oleh

karyawan, masih terdapat kendala untuk karyawan teknik datang tepat pada waktunya, dan banyak faktor yang mempengaruhinya, dapat dipahami bahwa masih terdapat karyawan teknik yang datang tidak tepat pada waktunya, hal ini tentu saja mempengaruhi pelayanan teknik yang

Selain itu dengan adanya himbauan Pemerintah tentang hemat energi, sehingga diadakannya giliran pemadaman untuk daerah-daerah tertentu. Hal ini juga tentunya memerlukan karyawan yang bisa disiplin dalam waktu, sehingga tidak merugikan masyarakat. Belum lagi ditambah dengan adanya kerusakan-kerusakan pada sistem/jaringan listrik ataupun dikarenakan adanya keteledoran atau konsleting arus listrik, tentunya memerlukan karyawan yang siap memberikan pelayanan 24 jam. Dan hal ini belum sepenuhnya terlaksana.

Selanjutnya lingkup jangkauan pelayanan yang seharusnya diberikan oleh PT. PLN Rayon Metro, cukup luas. Adanya fasilitas kerja mencakup peralatan kerja yaitu: mobil gangguan, pesawat HT, tangga besi/alumunium, sabuk pengaman, tali pemanjat, helm pengaman, sepatu dan sarung tangan karet, dan peralatan teknik seperti kunci-kunci, dan sebagainya. Keseluruhannya masih kurang bila dilihat dari jangkauan daerah yang cukup luas, tentunya mempengaruhi pelayanan teknik yang akan diberikan.

Atas dasar pemaparan permasalahan-permasalahan diatas, yang mendukung diadakannya penelitian lebih lanjut, tentang Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap efektifitas pelayanan teknik di PT. PLN Rayon Metro.

METODE

Merupakan penelitian yang memadukan antara metode kualitatif dan kuantitatif, di mana data kualitatif mendukung data kuantitatif. Untuk data kualitatif di analisis dengan menggunakan analisis *deskriptif*, dan

untuk data kuantitatif dianalisis dengan menggunakan SPSS 17.

Lokasi penelitian ini adalah di PT. PLN Rayon Metro. Insyaallah berlangsung sejak Surat Izin Penelitian dikeluarkan oleh Fakultas, lama penelitian selama 5 bulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pelayanan tehnik, Supervisor tehnik PT. PLN Rayon Metro, dan konsumen pelanggan gangguan di PT. PLN Rayon Metro. Sampel dalam penelitian ini dipilih berdasarkan keperluan penelitian, yaitu seluruh karyawan pelayanan teknik di PT. PLN Rayon Metro, berjumlah 20 orang, dan konsumen pelayanan gangguan di PT. PLN Rayon Metro berjumlah 20 orang pelanggan. Dan untuk uji coba instrumen diambil 15 responden.

Definisi konsep

1. Disiplin kerja adalah sebuah sikap dengan penuh kesadaran untuk menghormati, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku. Diantaranya mempunyai ketaatan terhadap waktu dalam melaksanakan pekerjaan, ketaatan terhadap jam kerja (datang dan pulang tepat waktu), bekerja dengan kreatif, jujur, semangat dan tanggung jawab, melaksanakan tugas sesuai dengan rencana, patuh kepada pimpinan, melihat kembali dan memperbaiki hasil kerja, dan bila melakukan kesalahan menerima bila di beri sanksi.
2. Fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha atau pekerjaan. Fasilitas fisik meliputi segala sesuatu yang berwujud benda dan fasilitas non fisik dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang bukan benda namun mempunyai peranan dalam memudahkan dan melancarkan suatu kegiatan. Fasilitas kerja ini meliputi ruang kerja, peralatan kerja, kendaraan, alat komunikasi, peralatan keamanan dan fasilitas pengembangan diri.

3. Pelayanan teknik adalah salah satu produk PT. PLN dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada konsumen, dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan gangguan meliputi kondisi fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empathy.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) instrumen pengumpul data, angket adalah instrumen utama, dokumentasi dan wawancara metode pengumpul data pendukung. Sebelum diberikan pada sampel yang sebenarnya soal angket diuji cobakan terlebih dahulu untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitasnya. Validitas dan reliabilitas angket dicari dengan menggunakan program komputerisasi SPSS 17.

1. Dokumentasi.
Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data tentang PT. PLN Rayon Metro, ruang lingkup dan jangkauan kerjanya.
2. Wawancara.
Wawancara ditujukan kepada supervisor pelayanan teknik guna mendapatkan informasi tentang karyawan pelayanan teknik yang ada di PT. PLN Rayon Metro.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektifitas pelayanan teknik yang diberikan oleh PT. PLN tentunya sangat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, sehingga pelayanan teknik yang diberikan akan efektif dan optimal bila semua faktor tersebut terpenuhi. Seperti yang diteliti dalam penelitian ini mengenai pengaruh disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap efektifitas pelayanan teknik. Hasil analisa data diketahui bahwa terdapat pengaruh antara disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap efektifitas pelayanan teknik di PT. PLN Rayon Metro. Hal ini berarti keseluruhan

variabel bebas yang diteliti mempengaruhi variabel terikatnya.

a. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Efektifitas Pelayanan Tehnik

Hasil analisis data tentang pengaruh disiplin kerja terhadap efektifitas pelayanan tehnik menggunakan uji korelasi diperoleh koefisien korelasi $r(X1Y) = 0.578$ dengan $R^2 = 0,334$ atau sebesar 33,4%. Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka terdapat pengaruh yang berarti antara disiplin kerja terhadap efektifitas pelayanan tehnik. Dengan demikian disiplin kerja merupakan faktor yang sangat menunjang dan saling mendukung efektifitas pelayanan tehnik yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen PT. PLN. Karyawan tehnik mempunyai disiplin kerja yang tinggi akan cenderung memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada pelanggan dan ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa kedisiplinan yang dimiliki seseorang tentunya akan memberikan arti positif bagi orang lain dan lingkungan sekitarnya.

b. Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Efektifitas Pelayanan Tehnik

Hasil analisis data tentang pengaruh fasilitas kerja terhadap pelayanan tehnik menggunakan uji korelasi diperoleh koefisien korelasi $r(X2Y) = 0,610$ dengan $R^2 = 0,372$ atau sebesar 37,2 %. Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka terdapat pengaruh antara fasilitas kerja terhadap efektifitas pelayanan tehnik. Dengan demikian semakin besar fasilitas kerja yang diberikan oleh PT. PLN maka semakin besar pula efektifitas pelayanan tehnik yang diberikan pada pelanggan atau konsumen PT. PLN.

c. Pengaruh Disiplin Kerja dan Fasilitas Kerja terhadap Efektifitas Pelayanan Tehnik.

Hasil perhitungan uji korelasi X_1 , X_2 , dengan Y didapat koefisien $R^2 = 0,530$ atau sebesar 53,0%. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh antara disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap efektifitas pelayanan tehnik sebesar 53,0%. Hal uji signifikansi diperoleh nilai r hitung (0,728) lebih besar dari r tabel (0,05) = 0,423 yang berarti disiplin kerja dan fasilitas kerja berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan tehnik. Dari koefisien masing-masing diperlihatkan bahwa pengaruh disiplin kerja terhadap efektifitas pelayanan tehnik lebih kecil, dibandingkan pengaruh fasilitas kerja terhadap efektifitas pelayanan ehnik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis tentang pengaruh disiplin kerja (X_1), dan fasilitas kerja (X_2) terhadap efektifitas pelayanan tehnik (Y), maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh didiplin kerja terhadap efektifitas pelayanan tehnik yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi r_{x_1y} sebesar 0,578 dan $R^2_{x_1y}$ sebesar 0,334 atau 33,40%, sisanya 66,60% dipengaruhi oleh faktor lain
2. Terdapat pengaruh fasilitas kerja terhadap efektifitas pelayanan tehnik yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi r_{x_2y} sebesar 0,610 dan R^2 sebesar 0,372 atau 37,20%, dan sisanya 62,80% dipengaruhi oleh faktor lain.
3. Terdapat pengaruh disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap efektifitas pelayanan tehnik yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi $r_{x_1x_2y}$ sebesar 0,728 dan R^2 sebesar 0,530 atau 53,00%, dan sisanya 47,00% dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Rekomendasi

Agar lebih ditingkatkan pelayanan tehnik di PT.PLN Rayon Metro di masa akan datang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada: Ibu Hj. Fauziah Abdullah selaku Ketua Umum YPP-Yayasan Patriot Pembangunan Sulawesi Tengah, Bapak Dr. Timuddin Dg. M. Bauwo, Drs., M.Si Ketua STIA Panca Marga Palu, Bapak Ahmad sebagai Supervisor tehnik PT.PLN Rayon Metro, karyawan/ karyawati PT. PLN Rayon Metro, serta kepada Tim Penyunting Jurnal Pasca Sarjana Universitas Tadulako, yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Cozby P.C., 2009, *Methods in Behavioral Researhc*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Edisi ke-9.
- Creswell, J.W., 2010, *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadari Nawawi, 2005, *Perencanaan sumber daya manusia untuk organisasi profit yang kompetitif*, Yogyakarta: UGM Press.
- Hasibuan, H. Malayu. SP., 2003, *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta: Masagung.
- Pelayanan Tehnik, 2011, *CredoIndoelektra, yantek-credo.blogspot.com*
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Veitzzal Rivai, 2004, *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*, Jakarta: Raja Grafindo.