

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini terdapat banyak sekali perkembangan salah satunya dalam dunia bisnis. Bagi beberapa orang mungkin akan beranggapan bahwa perkembangan ini cukup baik untuk membantu stabilitas perekonomian masyarakat sekitar. Namun disisi lain, muncul persaingan bisnis yang semakin ketat akan membuat para pelaku usaha untuk berfikir keras dalam mempertahankan reputasi usahanya. Dalam membantu mempertahankan reputasi tersebut, tentunya Perusahaan memerlukan stabilitas *financial*, teknologi futuristik, Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Dalam aktivitas bisnis, Sumber Daya Manusia menjadi faktor penting yang berperan dalam mengelola dan mengoordinasikan berbagai sumber daya lainnya. Sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki keterampilan tentunya akan memberikan dampak positif bagi berlangsungnya operasional Perusahaan untuk berkembang. Perusahaan tidak akan beroperasi dengan baik jika memiliki sumber daya manusia yang kurang berkualitas. Oleh sebab itu, Perusahaan kerap menghadapi permasalahan terkait kinerja karyawan di perusahaannya.

Sumber daya manusia tentunya memiliki peran yang krusial dalam suatu Perusahaan untuk mencapai target yang diinginkan. Pengaruh yang signifikan membuat sumber daya manusia tidak dapat digantikan sepenuhnya. Oleh karena itu, Perusahaan diminta untuk dapat memperhatikan mengenai kinerja dari sumber

daya manusia yang ada di Perusahaan. Kinerja Perusahaan dipengaruhi oleh beragam faktor misalnya kepemimpinan, kepuasan kerja, produktivitas kerja, disiplin kerja, prestasi kerja, kompensasi serta motivasi kerja. Menurut Rubi Babullah *et al.* (2024:187–204) sumber daya manusia adalah seorang individu yang bekerja sebagai bagian dari suatu organisasi dan memiliki keterampilan, kompetensi, serta pengetahuan yang berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi, sehingga SDM dipandang sebagai aset strategis yang mendukung keseluruhan fungsi organisasi dan kinerja kerjanya.

Dalam lingkungan Perusahaan kerap terjadi penurunan kinerja dari sumber daya manusia yang memberikan dampak secara langsung pada penurunan produktivitas Perusahaan, dan hal ini tentu akan membuat Perusahaan terhambat untuk mencapai tujuannya. Situasi ini kerap disebabkan oleh sumber daya manusia yang kurang puas dengan sesuatu yang diberikan Perusahaan sebagai imbalannya. Oleh karena itu, perlu untuk memperhatikan kesejahteraan serta memberikan motivasi agar karyawan dapat berkontribusi secara maksimal demi kemajuan dan kelancaran Perusahaan.

Menurut Meisari *et al.* (2025) kinerja karyawan Adalah pondasi dari keberhasilan di dalam Perusahaan. Semakin baik kualitas produktivitas yang diberikan oleh seluruh karyawan, akan semakin besar juga kntribusi terhadap kesuksesan dan perkembangan suatu Perusahaan. Karyawan yang produktif tidak selalu memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas secara cepat, namun mampu untuk beradaptasi dengan perubahan dan selalu berinovasi untuk dapat meningkatkan proses kerja. Kinerja Adalah serangkaian indicator yang dapat

megukur pencapaian dari hasil kerja seseorang, sisi optimal atau kemampuan menyelesaikan tugas yang sudah ditetapkan (Pranogyo, 2022).

Kinerja karyawan merupakan hal cukup penting karena sangat berhubungan dengan pencapaian dari kinerja Perusahaan. Kinerja karyawan yang optimal dan berkembang dapat menunjukkan bahwa kinerja Perusahaan akan lebih mudah dalam mencapai tujuannya, dan hasil yang didapatkan tentu membantu Perusahaan untuk lebih sukses (Meisari *et al.*, 2025). Kinerja Adalah hasil yang telah dicapai oleh seorang individu dalam menyelesaikan tanggung jawab atau seluruh pekerjaan yang diberikan dengan menunjukkan hasil dari tiga faktor utama yaitu kemampuan dan minat karyawan, pemahaman terhadap tugasnya, serta meningkatkan motivasi dalam diri karyawan (Nurfitriani, 2022). Peningkatan dari jumlah karyawan yang menunjukkan kinerja tinggi sejalan dengan pengoptimalan dari produktivitas secara holistic sehingga dapat membantu Perusahaan untuk tetap bersaing di pasar global. Terdapat berbagai faktor termasuk pemberian kompensasi yang sesuai dengan upaya meningkatkan semangat kerja mempengaruhi kinerja karyawan yang tinggi.

Menurut Hidayat *et al.* (2022:45), kompensasi adalah seluruh bentuk balas jasa yang diberikan organisasi kepada karyawan baik berupa finansial maupun nonfinansial sebagai penghargaan atas kontribusi kerja yang telah diberikan, dengan tujuan meningkatkan motivasi, kinerja, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi. Adapun menurut Pratama *et al.* (2023:112), kompensasi merupakan seluruh imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan atas pekerjaan yang telah dilakukan, baik dalam bentuk gaji, insentif,

tunjangan, maupun fasilitas lain yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta mendorong kinerja karyawan.

Sehubungan dengan itu, pemberian kompensasi kepada karyawan sering kali belum terasa memenuhi lapisan kebutuhan dan kepuasan dari keinginan karyawan agar sesuai dengan tingkat pendapatan yang seharusnya diterima. Hal ini terlihat dari banyak sekali karyawan yang kerap mengeluh agar kompensasinya dapat lebih ditingkatkan lagi sesuai dengan Tingkat kesejahteraan pribadi dan keluarga. Begitu banyak karyawan yang telah mengharapkan pemberian kompensasi untuk lebih disesuaikan lagi tingkatnya dengan kelayakan pemberian atas apa yang sudah dikerjakan untuk Perusahaan. Hal tersebut dapat memberikan pengaruh yang signifikan atas kinerja yang optimal untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan dengan baik sesuai dengan pokok dan fungsi dalam suatu organisasi. Adapun pemberian kompensasi dapat digambarkan seperti pemberian gaji, tunjangan, dan insentif yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan jika pemberian kompensasi itu mengalami keterlambatan atau tidak diberikannya kompensasi itu maka dapat berakibat secara langsung pada menurunnya kinerja karyawan.

Menurut Harpis *et al.* (2023) Pengakuan dari kontribusi, kerja keras, dan usaha yang telah diberikan oleh karyawan di lingkungan kerja yang disalurkan Perusahaan dalam bentuk imbalan atau apresiasi ini merupakan salah satu bentuk kompensasi yang diterima karyawan. Bentuk dari seluruh kompensasi yang diberikan Perusahaan kepada karyawan merupakan hal yang cukup penting, karena dari pemberian kompensasi yang sesuai dapat mendorong karyawan

meningkatkan kepuasan kerja dan mampu mempertahankan loyalitas mereka terhadap kinerja Perusahaan.

Pemberian kompensasi bukan menjadi satu-satunya faktor yang harus diperhatikan oleh Perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan, tetapi Perusahaan juga perlu untuk memperhatikan faktor motivasi karyawannya. Karyawan dapat mengoptimalkan kinerjanya di dalam Perusahaan dengan menentukan faktor motivasi yang dijadikan untuk dorongan karyawan itu dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Motivasi yang dimiliki oleh setiap karyawan tentu akan berbeda-beda, yaitu selain kemampuan kerja adanya faktor lain seperti kemauan dan dukungan juga turut menentukan kinerjanya.

Menurut Sutrisno *et al.* (2021:75) motivasi merupakan bentuk dorongan yang muncul dalam diri seseorang yang mengarahkan perilaku untuk bekerja secara lebih giat dan terarah dalam rangka mencapai tujuan tertentu, baik tujuan pribadi maupun tujuan organisasi. Definisi ini menekankan bahwa motivasi berperan penting dalam meningkatkan semangat dan kinerja karyawan. Motivasi yang dimiliki seseorang dapat membantu mengarahkan ketitik tertentu sesuai dengan tujuan keinginannya. Sedangkan bermotivasi menunjukan bahwa mengharapakan sesuatu sesuai dengan kemauannya sendiri atau terpacu oleh apa yang ada untuk meraih keberhasilan.

Motivasi kerja menurut teori ERG yang dikemukakan oleh Alderfer menyatakan bahwa kebutuhan manusia terdiri dari tiga kelompok utama yaitu existence, relatedness, dan growth. Ketiga kebutuhan tersebut dapat muncul secara bersamaan dan memengaruhi perilaku individu dalam bekerja (Putri, 2024).

Motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek misalnya loyalitas karyawan, beban hidup, keinginan mencapai target, dan faktor lainnya. Akan tetapi motivasi kerja terkadang memberikan pengaruh kurang baik, sebab adanya keinginan karyawan untuk menjadi karyawan terbaik dengan cara yang tidak jujur seperti membunuh karakter rekan kerjanya yang dianggap menjadi pesaingnya. Dengan demikian, pentingnya motivasi kerja dapat memberikan dampak kepada setiap karyawan untuk terus berlomba-lomba menjadi karyawan terbaik dengan memberikan kemampuan dan keahliannya untuk dapat berdampak pada kinerja organisasi.

Dengan demikian, faktor seperti pemberian kompensasi yang sesuai dan adanya motivasi kerja pada setiap sumber daya manusia dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kinerja seorang karyawan. Apabila dari kedua faktor tersebut berlangsung sesuai dengan benar, maka dapat memberikan efisiensi pada biaya dan waktu yang digunakan untuk produktivitas Perusahaan. Seluruh Perusahaan tentu memiliki keinginan Tingkat kinerja karyawannya yang optimal untuk mendukung produktivitas Perusahaan mencapai tujuan. Untuk mencapai itu, tentu akan ada berbagai unsur yang perlu dipenuhi seperti berjalannya seluruh fungsi manajemen.

PLN Icon Plus merupakan anak Perusahaan dari PT PLN (Persero) yang bergerak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK), serta transisi energi. Perusahaan ini menggunakan jaringan serat optic untuk diubah menjadi Solusi digital dan konektivitas internet seperti layanan produk Iconnet. Produk Iconnet memanfaatkan infrastruktur jaringan Listrik milik PLN sehingga dapat tersebar luas mulai dari kota-kota besar di Pulau Jawa, Bali, Sumatra, Kalimantan,

dan Indonesia Timur. Dapat diketahui jika PT PLN Icon Plus memiliki peran yang cukup strategis dalam mendukung transformasi digital di Indonesia. Dengan seiring perkembangan bisnis yang sangat kompetitif, tentu Perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Salah satu indikator keberhasilan kinerja Perusahaan dapat dilihat dari Tingkat pencapaian target pelanggan yang berhasil diperoleh setiap tahunnya. Adapun data target dan realisasi jumlah pelanggan PT PLN Icon Plus secara nasional pada tahun 2021-2025 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT PLN Icon Plus

Tahun	Target Pelanggan	Realisasi Pelanggan
2021	100.000	124.000
2022	400.000	489.000
2023	1.000.000	1.000.000
2024	1.500.000	1.500.000
2025	1.500.000	Belum terpublikasikan (dalam proses laporan)

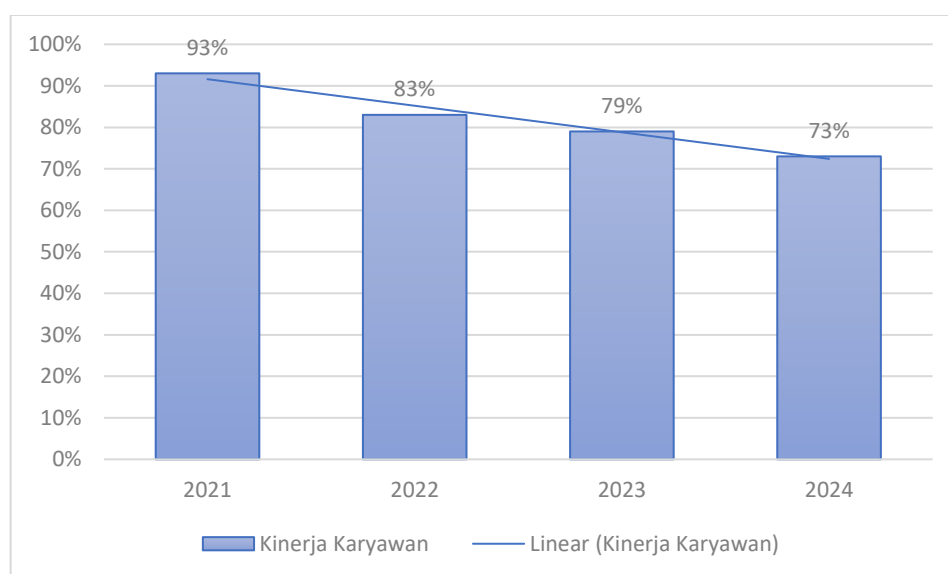
Sumber: Siaran Pers Resmi PT PLN Icon Plus (2021-2024)

Berdasarkan tabel tersebut dapat terlihat jumlah pelanggan PT PLN Icon Plus yang tentunya tercapai dengan adanya peran dari divisi Retail dalam memasarkan dan melakukan penjualan dengan menunjukkan peningkatan yang signifikan setiap tahun. Pada tahun 2021 jumlah pelanggan mencapai sekitar 124 ribu dan sudah melampaui target Perusahaan. Pada tahun 2022 mengalami pertumbuhan dengan merealisasikan sekitar 489 ribu pelanggan. Selanjutnya pada

tahun 2023 terlihat jika jumlah pelanggan berhasil menembus 1 juta pengguna dan Perusahaan menargetkan peningkatan hingga sekitar 1,5 juta pelanggan pada tahun 2024, dan pada tahun 2025 data realisasi belum dipublikasikan karena dalam proses penyusunan laporan kinerja Perusahaan. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pelanggan PT PLN Icon Plus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini menandakan bahwa Perusahaan terus mengalami peningkatan perkembangan dalam perluasan layanan kepada Masyarakat. Namun, berdasarkan data peningkatan jumlah pelanggan tersebut belum tentu mencerminkan kondisi kinerja karyawan disetiap unit kerja karena dalam pelaksanaannya masih kerap ditemukan fenomena terkait kinerja karyawan yang belum cukup optimal, fluktuasi pencapaian target kerja disetiap unit kerja, ataupun perbedaan Tingkat produktifitas antar divisi.

Kondisi tersebut juga dapat dilihat dari unit kerja PT PLN Icon Plus Surabaya yang memiliki Tingkat persaingan layanan internet yang cukup tinggi. Dalam kondisi ini tentu Perusahaan akan lebih memberikan tuntutan kepada karyawan untuk mampu bekerja secara optimal agar target dari Perusahaan dapat tercapai. Pada unit PT PLN Icon Plus Surabaya terdapat beberapa divisi kerja dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Salah satunya, dalam menyebarluaskan produk yang dimiliki PT PLN Icon Plus, perusahaan memiliki Divisi Retail yang khusus bertanggung jawab dalam pemasaran, sehingga produknya dapat menjangkau hampir seluruh daerah di Indonesia. Divisi Retail fokus pada penjualan langsung kepada pelanggan akhir, target utama yaitu rumah tangga dan UMKM. Divisi retail memiliki sumber daya manusia yang kerap dituntut untuk secara konsisten memenuhi target penjualan, menangani keluhan

pelanggan dengan cepat, dan lain sebagainya. Namun, tekanan tersebut sering berdampak langsung pada menurunnya kinerja mereka. Penurunan kinerja karyawan dalam PT PLN Icon Plus Divisi Retail dapat dilihat melalui gambar data kinerja karyawan berdasarkan data indeks kinerja karyawan PT PLN Icon Plus Surabaya Divisi Retail, sebagai berikut:



Gambar 1.1 Data Indeks Kinerja Karyawan PT PLN Icon Plus Surabaya Divisi Retail.

Sumber: Data kinerja Karyawan PT PLN Icon Plus Surabaya Divisi Retail,
Diolah peneliti (2026)

Berdasarkan data internal kinerja karyawan tersebut yang telah menunjukkan hasil presentase kinerja karyawan PT PLN Icon Plus Surabaya mengalami fluktuasi. Pada tahun 2021 capaian kinerja sebesar 93% yang kemudian menurun menjadi 83% pada tahun 2022, dan kembali mengalami penurunan pada tahun 2023 menjadi 79% hingga sampai tahun 2024 kinerja karyawan turun menjadi 73%. Data tersebut

merupakan hasil penilaian kinerja karyawan yang mencakup berbagai aspek seperti pencapaian target, kualitas pekerjaan, kedisiplinan, kehadiran, dan lain sebagainya yang diolah menjadi nilai indeks kinerja karyawan untuk menggambarkan Tingkat kinerja secara keseluruhan. Penurunan kinerja karyawan tersebut bisa terjadi karena beberapa faktor yang mempengaruhi. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah kompensasi dan motivasi kerja berperan dalam memengaruhi kinerja karyawan PT PLN Icon Plus Divisi Retail.

Sesuai dengan penjabaran dari latar belakang diatas, tujuan dalam penelitian ini Adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada salah satu Perusahaan bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan fokus pada salah satu divisi kerja sebagai Upaya untuk mengatasi kinerja karyawan yang kerap menurun. Berdasarkan tujuan dari penelitian, maka peneliti memilih judul **“Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN Icon Plus Surabaya Divisi Retail.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka kami mengetahui:

1. Apakah kompensasi dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN Icon Plus Surabaya Divisi Retail?
2. Apakah kompensasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT PLN Icon Plus Surabaya Divisi Retail?

3. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan PT PLN Icon Plus Surabaya Divisi Retail?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN Icon Plus Divisi Retail.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi secara parsial terhadap kinerja karyawan PT PLN Icon Plus Divisi Retail.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan PT PLN Icon Plus Divisi Retail.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dari penelitian yang dapat dicapai antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Dengan adanya pelaksanaan penelitian ini, dapat memberikan pengetahuan bagi penulis sehingga dapat dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Sebagai saran kepada Perusahaan untuk dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT PLN Icon Plus Surabaya Divisi Retail terkait pada kompensasi yang diberikan dan motivasi kerja yang ada.