

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN 11/19 2024
FAKULTAS EKONOMI UNSRI

**PENGARUH MOTIVASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN
KAYUAGUNG**



**Skripsi Oleh:
Muhammad Albar
01011382025209
MANAJEMEN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF
PENGARUH MOTIVASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN
KAYUAGUNG

Disusun Oleh:

Nama : Muhammad Albar
Nomor Induk Mahasiswa : 01011382025209
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 11 Juli 2024



Nia Meitisari, S.E., M.Si

NIP. 198605202020122010

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN
KAYUAGUNG**

Disusun oleh:

Nama : Muhammad Albar
NIM : 01011382025209
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 5 Agustus 2024 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing,



Nia Meitisari, S.E., M.Si

NIP. 198605202020122010

Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 5 Agustus 2024

Penguji,



Parama Santati, S.E., M.Kom

NIP.196312031989122001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M

NIP. 198907112018031001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Albar

NIM : 01011382025209

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/ Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kayuagung

Pembimbing : Nia Meitisari, S.E., M.Si

Penguji : Parama Santati, S.E., M.Kom

Tanggal Ujian : 5 Agustus 2024

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 5 Agustus 2024



Muhammad Albar

NIM. 01011382025209

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Waktu adalah aset paling berharga yang kita miliki. Gunakanlah setiap detiknya dengan bijak, karena setiap detik yang terlewat tidak akan pernah kembali. Setiap hari adalah kesempatan baru untuk belajar, tumbuh, dan meraih impian kita."

"Janganlah engkau mengikuti sesuatu yang tidak kau ketahui. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggung jawabannya.

(QS. Al-Isra:36)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- **Orang Tua**
- **Keluarga**
- **Sahabat dan Teman-teman**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kayuagung”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **“Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kayuagung”**. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak pelajaran, dukungan, motivasi, serta bantuan berharga berupa bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari pelaksanaan hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini dibuat sebagai tugas akhir saya, dan semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi saya, tempat penelitian, dan orang lain. Penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih banyak kekurangan dan kesalahan, sehingga penulis mohon maaf dan dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, 5 Agustus 2024



Muhammad Albar
NIM. 01011382025209

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan serta anugerah yang luar biasa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Tiada daya dan upaya kecuali dengan pertolongan Allah SWT.
2. Kedua orang tua saya tercinta, M Hasbi (Ayah) dan Suryani (ibu), yang telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa untuk saya yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan uang untuk membiayai saya dari awal Sekolah Dasar (SD) hingga ke Perguruan Tinggi, yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang yang sangat luar biasa sehingga selalu ada motivasi untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta jajaran dan staf Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya beserta jajaran dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Lina Dameria Siregar, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

7. Bapak Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M., selaku dosen pembimbing akademik (PA) yang telah membimbing saya selama perkuliahan.
8. Ibu Nia Meitisari, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing serta memberikan arahan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Parama Santati, S.E., M.Kom selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk datang menguji dan memberikan kritik dan saran dalam mendukung kesempurnaan skripsi.
10. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu dan pengalaman yang luar biasa hebatnya selama perkuliahan.
11. Seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, khususnya Kak Adi dan Ibu Ambar yang telah membantu penulis perihal administrasi selama perkuliahan.
12. Bapak Ferdy Irawan A.Md., selaku manajer tim dari kantor PT PLN ULP Kayuagung yang telah memberikan data beserta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
13. Saudara saya, kakak laki-laki saya yang pertama M Hendri, kakak laki-laki saya yang kedua Muhammad Iqbal, dan kakak perempuan saya yang ketiga Triska Septi Wahyuni, yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang tiada hentinya baik nasehat, masukan, dan arahan dalam setiap langkah dalam hidup saya.

14. Kisti Salsabilah, selaku orang yang menemani saya selama proses mengerjakan skripsi ini sampai skripsi ini selesai sekarang, terima kasih atas semua dukungan, bantuan, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah saya selama ini. Terima kasih selalu ada dalam suka maupun duka selama menjalani proses penyusunan skripsi penulis.
15. Teman seperjuangan selama kuliah, Muhammad Iqbal, Argiyanto, yang telah mengisi hari-hari penulis serta memberikan dukungannya selama ini kepada penulis.
16. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan menjadi amal baik serta mendapat ridho dan balasan dari Allah SWT.
17. Diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang dan bertahan sampai saat ini, telah bekerja keras dan pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak.

Palembang, 5 Agustus 2024
Penulis,



Muhammad Albar
NIM. 01011382025209

ABSTRAK


Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kayuagung

Oleh:
Muhammad Albar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN ULP Kayuagung. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT PLN ULP Kayuagung dan supervisor divisi PT PLN ULP Kayuagung, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh dengan sampel yang berjumlah 65 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini didapat melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Motivasi, Beban Kerja, Kinerja Karyawan

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Pembimbing



Nia Meitisari, S.E., M.Si
NIP. 198605202020122010

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN 11/9 2024
FACULTAS EKONOMI

ABSTRACT

The Influence of Motivation and Workload on Employee Performance at PT PLN (Persero) Kayugung Customer Service Unit

By
Muhammad Albar

This study aims to determine the influence of motivation and workload on employee performance at PT PLN (Persero) Kayugung Customer Service Unit. The population in this study consists of employees and supervisors from PT PLN (Persero) Kayugung Customer Service Unit. the sampling technique used is saturated sampling technique with a sample of 65 respondents. The data collection method used in this research was obtained through a questionnaire. The data analysis technique used is multiple regression analysis. Based on the results of the analysis, it is concluded that motivation has a positive and significant effect on employee performance, while workload has a negative and significant effect on employee performance.

Keywords: Motivation , Workload , Employee Performance

Approved by
Chairman of The Management Department



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Advisor



Nia Meitisari, S.E., M.Si
NIP. 198605202020122010

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN ... 11 / 9 2024
FAKULTAS EKONOMI ...

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

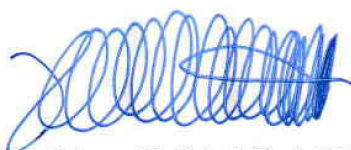
Saya dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : Muhammad Albar
NIM : 01011382025209
Fakultas : Manajemen
Bidang kajian / Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kayuagung

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembaran abstrak.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Pembimbing



Nia Meitisari, S.E., M.Si
NIP. 198605202020122010

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Muhammad Albar

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat/Tanggal Lahir : Kayuagung, 15 Oktober
2002

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah (Orang Tua) : JL. Gotong Royong LK.1 NO. 049, Rt.003,
Kecamatan Kayuagung, Kabupaten Ogan
Komerling Ilir, Provinsi Sumatera Selatan

Alamat E-mail : mralbarbar@gmail.com

Pendidikan Formal :

- Taman Kanak-Kanak : TK Pembina Kayuagung
- Sekolah Dasar : SDN 1 Kayuagung
- Sekolah Menengah Pertama : SMPN 6 Kayuagung
- Sekolah Menengah Atas : SMAN 1 Kayuagung



DAFTAR ISI

<i>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF</i>	<i>i</i>
<i>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</i>	<i>ii</i>
<i>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH</i>	<i>iii</i>
<i>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</i>	<i>iv</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>v</i>
<i>UCAPAN TERIMA KASIH</i>	<i>vi</i>
<i>ABSTRAK</i>	<i>ix</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>x</i>
<i>SURAT PERNYATAAN ABSTRAK</i>	<i>xi</i>
<i>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</i>	<i>xii</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>xvi</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>xvii</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
<i>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</i>	<i>8</i>
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Kinerja	10
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	10
2.2.2 Faktor Kinerja	10
2.2.3 Dimensi & Indikator Kinerja	13
2.3 Motivasi	14
2.3.1 Pengertian Motivasi	14
2.3.2 Jenis Motivasi	15
2.3.3 Faktor Motivasi	15
2.3.4 Tujuan Motivasi	17
2.3.5 Dimensi & Indikator Motivasi	17
2.4 Beban Kerja	18
2.4.1 Pengertian Beban Kerja.....	18
2.4.2 Jenis Beban Kerja.....	19
2.4.3 Faktor- faktor Beban Kerja	20
2.4.4 Dimensi & Indikator Beban Kerja	21

2.5 Penelitian Terdahulu	22
2.6 Hubungan Antar Variabel	30
2.6.1 Hubungan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.....	30
2.6.2 Hubungan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	30
2.6.3 Hubungan Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan..	31
2.7 Kerangka Konseptual	31
2.8 Hipotesis	32
<i>BAB III METODE PENELITIAN.....</i>	33
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	33
3.2 Rancangan Penelitian	33
3.3 Jenis Data.....	34
3.4 Sumber Data	34
3.5 Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1 Populasi.....	35
3.5.2 Sampel.....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6.1 Kuesioner (Angket).....	36
3.6.2 Observasi.....	37
3.6.3 Wawancara.....	37
3.7 Uji Instrumen	38
3.7.1 Uji Validitas	38
3.7.2 Uji Reliabilitas	38
3.8 Metode Suksesif Interval	39
3.9 Teknik Analisis Data.....	39
3.9.1 Uji Normalitas.....	39
3.9.2 Uji Multikolinearitas	40
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.9.5 Uji Korelasi (r) dan Uji Determinasi (R^2).....	42
3.10 Uji Hipotesis.....	44
3.10.1 Uji Kelayakan Model (Uji F)	44
3.10.2 Uji Parsial (Uji t).....	44
3.11 Definisi Operasional Variabel.....	45
<i>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</i>	49
4.1 Gambaran Umum Organisasi.....	49
4.1.1 Gambaran Umum PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Kayuagung....	49
4.1.2 Struktur Organisasi PT PLN Unit Layanan Pelanggan Kayuagung ..	49
4.1.3 Visi dan Misi PT PLN Unit Layanan Pelanggan Kayuagung.....	50
4.1.4 Tugas Karyawan PT PLN Unit Layanan Pelanggan Kayuagung	51

4.2 Gambaran Umum Responden	53
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia	53
4.2.3 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	54
4.2.4 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
4.3 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	56
4.3.1 Analisis Deskripsi Variabel Motivasi (X_1)	56
4.3.2 Analisis Deskripsi Variabel Beban Kerja (X_2).....	61
4.3.3 Analisis Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	65
4.4 Analisis Data	70
4.4.1 Uji Instrumen	70
4.4.2 Metode Suksesif Interval	76
4.4.3 Uji Statistik	77
4.4.4 Uji Hipotesis	80
4.5 Pembahasan	82
4.5.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan	82
4.5.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	84
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	86
<i>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</i>	<i>87</i>
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	87
<i>DAFTAR PUSTAKA.....</i>	<i>89</i>
<i>LAMPIRAN.....</i>	<i>94</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Organisasi PT PLN (Persero) ULP Kayuagung.....	3
Tabel 1.2 Hasil Prasurvei	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert.....	37
Tabel 3.2 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	43
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	54
Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap variabel Motivasi (X1).....	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Beban Kerja (X2)	61
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi.....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X2)	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	79
Tabel 4.17 Hasil Uji F	80
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT PLN ULP Kayuagung	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dianggap sebagai faktor yang paling fundamental dan krusial dalam rangka upaya pembangunan serta pencapaian tujuan suatu organisasi. Walaupun organisasi telah dilengkapi dengan modal yang cukup besar, teknologi yang canggih, serta sumber daya alam yang melimpah, namun tanpa kehadiran sumber daya manusia yang mampu mengelola dan mengoptimalkannya, kesuksesan dalam mencapai tujuan organisasi akan sulit tercapai (Soemarsono, 2018). Manajemen Sumber Daya Manusia adalah seni dan ilmu yang mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar mereka dapat berpartisipasi secara aktif dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2017). Peran sumber daya manusia memiliki dampak signifikan terhadap perusahaan, baik itu di sektor swasta, maupun di perusahaan milik pemerintah atau BUMN.

Kualitas sumber daya manusia pada sebuah perusahaan dapat dilihat dari kinerja karyawan mereka. Kinerja karyawan merupakan hasil dari pekerjaan yang dilaksanakan oleh individu atau tim di dalam suatu perusahaan, kinerja ini sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepada mereka untuk mencapai tujuan dan visi organisasi (Mangkunegara, 2015). Kinerja karyawan dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kinerja karyawan memiliki faktor yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, desain pekerjaan, karakteristik,

individu, motivasi, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya perusahaan, kepuasan kerja, kondisi lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan tingkat disiplin (Kasmir, 2019). Sementara menurut Koesomowidjojo (2017) faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja dan kondisi lingkungan kerja. Perusahaan atau organisasi memiliki masing-masing metode dalam pendekatan untuk mengukur kinerja mereka. Kinerja merupakan pencatatan hasil yang diperoleh dari melakukan suatu tugas atau kegiatan dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Moeheriono, 2014).

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara, perusahaan ini bertanggung jawab atas penyediaan layanan pendistribusian listrik dan mengorganisir unit-unit utamanya ke dalam beberapa bagian yang sesuai dengan sistem tenaga listrik, termasuk pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Selain itu, terdapat pula unit-unit atau pusat lain yang berperan dalam mendukung operasional perusahaan. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Distribusi Kayuagung, salah satu unit dari PT PLN (Persero) di Sumatera Selatan, terletak di Kabupaten Ogan Komering Ilir dan memegang tanggung jawab dalam fungsi distribusi listrik daerah tersebut.

Penilaian kinerja di PT PLN (Persero) dikenal sebagai Nilai Kinerja Organisasi (NKO). NKO adalah sebuah proses evaluasi kinerja di PT PLN (Persero) di mana setiap kantor atau unit mencatat dan mengevaluasi pencapaian target yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Program kerja dan target disampaikan setiap bulan dari Januari hingga Desember, dan pencapaian kinerja dicatat secara akumulatif tiap bulannya hingga akhir tahun.

Tabel 1.1 Nilai Kinerja Organisasi PT PLN (Persero) ULP Kayuagung

No	Indikator Kinerja	Target 2023	Realisasi	Pencapaian	Keterangan
1	Response Time atas Gangguan	20,6 (menit)	17,58	115%	Baik
2	Recovery Time atas Gangguan	36,03 (menit)	31,65	112%	Baik
3	Response Time atas Keluhan	1,73 (menit)	1,43	117%	Baik
4	Recovery Time atas Keluhan	3,79 (menit)	1,94	149%	Baik
5	Penyambungan Pelanggan Rumah Tangga	7289 (pelanggan)	5193	71%	Masalah

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Kayuagung (2023)

Hasil evaluasi kinerja pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dalam hal pelayanan kepada pelanggan, PT PLN (Persero) ULP Kayuagung menunjukkan kinerja yang baik dan responsif dalam menanggapi gangguan dan keluhan pelanggan terkait layanan listrik. Namun, terdapat kendala dalam mencapai target penyambungan pelanggan rumah tangga. Meskipun PT PLN (Persero) ULP Kayuagung menetapkan target pemasangan jasa listrik sebanyak 7289 pelanggan baru untuk tahun 2023, namun jumlah penyambungan listrik ke rumah tangga hanya mencapai 5193 pelanggan, atau sekitar 71% dari target yang ditetapkan.

Dalam proses identifikasi masalah awal pada karyawan di PT PLN (Persero) ULP Kayuagung, peneliti menggunakan pendekatan survei dengan menyebar kuesioner kepada 20 karyawan. Berikut adalah hasil dari penyebaran kuesioner kepada 20 karyawan tersebut dalam tabel berikut.

Tabel 1.2 Hasil Prasurvei

NO	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Hasil Skor
1	Apakah anda merasa tertantang dan semangat terhadap suatu pekerjaan atau tugas yang akan datang.	10%	45%	20%	25%	-	3,4
2	Apakah insentif, seperti bonus atau penghargaan, memberikan dorongan tambahan untuk mencapai target kerja.	50%	40%	10%	-	-	4,4
3	Saya merasa mendapatkan dukungan yang cukup dari rekan kerja dan atasan untuk mencapai tujuan pekerjaan saya maupun tim.	20%	45%	30%	5%	-	3,8
4	Seringkali saya merasa memiliki terlalu banyak tugas pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas.	15%	30%	10%	45%	-	3,15
5	Beberapa tugas pekerjaan yang saya tangani memiliki tingkat kesulitan yang tinggi.	15%	20%	30%	35%	-	3,15
6	Apakah faktor eksternal seperti kebijakan dan target organisasi memengaruhi tingkat beban kerja anda.	15%	50%	30%	5%	-	3,75

Sumber : Hasil Olahan Data Pra Survey PT PLN ULP Kayuagung (2024)

Berdasarkan hasil survei, terdapat variasi dalam persepsi karyawan terkait beberapa aspek pekerjaan. Sebagian besar dari mereka merasa tertantang dan semangat terhadap pekerjaan yang akan datang, namun ada juga sebagian kecil yang kurang semangat. Mayoritas karyawan meyakini bahwa insentif seperti bonus atau penghargaan memberikan dorongan tambahan untuk mencapai target kerja. Dalam hal dukungan dari rekan kerja dan atasan, mayoritas karyawan merasa

cukup didukung. Selain itu, sebagian besar karyawan sering merasa memiliki terlalu banyak tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas, dan banyak dari mereka merasa bahwa beberapa tugas sangat sulit. Lebih dari separuh responden juga mengindikasikan bahwa faktor eksternal seperti kebijakan dan target organisasi memengaruhi tingkat beban kerja mereka..

Pada pernyataan 1 sampai 3 terdapat indikasi adanya masalah dalam motivasi, sesuai dengan indikator motivasi seperti kepuasan kerja, prestasi yang diraih, peluang untuk maju, kemungkinan pengembangan karier, tanggung jawab, serta pengakuan dari orang lain yang telah diidentifikasi oleh Frederick Herzberg dalam (Sutrisno, 2019). Pada pernyataan 4 sampai 6 terdapat adanya masalah dalam beban kerja sesuai dengan indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017), yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu pekerjaan, target yang harus dicapai dan lingkungan kerja.

Perusahaan bertujuan untuk mencapai kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah ditetapkan, oleh karena itu perusahaan perlu mendorong motivasi karyawan agar mereka bersedia dan sanggup mengalokasikan energi dan pikiran mereka sepenuhnya untuk pekerjaan tersebut. Apabila seorang karyawan mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri dengan berbagai tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak dianggap sebagai beban kerja bagi karyawan (Budiasa, 2021). Namun, jika karyawan tidak berhasil melakukannya, maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja.

Penelitian mengenai pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, misalnya penelitian yang telah dilakukan

oleh (Dewi & Waruwu, 2023). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) UPT Padang. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat motivasi kerja, semakin meningkat pula kinerja karyawan. Sebaliknya, beban kerja memberikan dampak negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Persero) UPT Padang. Dengan kata lain, semakin besar beban kerja yang dihadapi, semakin menurun kinerja karyawan. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Wiryang, Koleangan, dan Ogi (2019) menemukan bahwa kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Manado tidak dipengaruhi oleh beban kerja dan motivasi kerja secara bersamaan maupun parsial.

Peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kayuagung" berdasarkan latar belakang masalah di atas dan *research gap* (gap penelitian) mengenai variabel tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) ULP Kayuagung?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) ULP Kayuagung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis motivasi kerja karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kayuagung.
2. Untuk menganalisis beban kerja karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kayuagung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilaksanakan ini adalah sebagai berikut.

a. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini akan menambah pengetahuan dan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia terkait dengan motivasi karyawan, beban kerja, dan kinerja perusahaan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang yang berkaitan dengan variabel yang sama.

b. Bagi PT PLN (Persero) ULP Kayuagung

Hasil dari variabel yang diteliti, yaitu motivasi kerja dan beban kerja, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja , Lingkungan Kerja , Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian Ipteks*, 4(1), 47–62.
- Adrianto, T., Ilmi, Z., & Heksarini, A. (2020). The Influence Of Workload And Motivation On Employee Satisfaction And Performance Of PT Gema. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(3), 71–79.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Konsep dan indikator*. Zanafa.
- Anwar, H., & Afna, N. (2022). Analisis Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT . PLN (Persero) UP3 Banjarmasin. *BIMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 72–81.
- Aslian, M. Y. (2019). Dampak Persepsi Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi SDM dan Umum PT. Swabina Gatra. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(3), 680–687.
- Awidiya, K. R., & Netra, I. G. K. (2021). The Influence of Work Motivation , Compensation , and Work Environment on Employee Performance in the Housing and Land Areas of Denpasar City. *European Journal of Business and Management Research*, 6(6), 232–234.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Budiasa, I. K. (2021). *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia (N. K. Suryani, Ed.)*. CV. Pena Persada.
- Bukit, N. (2022). The Effect Of Motivation, Work Environment, And Workload On Employee Performance at PDAM Tirtauli Pematang Siantar. *Eduvest – Journal of Universal Studies*, 2(4), 710–715.

- Busro, M. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Dewi, A. S., & Waruwu, D. (2023). The Effect Of Work Motivation And Workload On Employee Performance In PT PLN (Persero) UPT Padang. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 412–422. <https://doi.org/10.46306/vls.v3i1.196>
- Dwipayana, I. M. G. S., Mendra, I. W., & Purnawati, N. L. G. P. (2022). Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Sunsri House Of Jewelry Celuk, Sukawati, Gianyar. *Jurnal EMAS*, 3(3), 91–104.
- Fitriyani, I., Krisnandi, H., Digidowiseiso, K., & Saat, S. (2024). The Influence of Workload, Work Motivation, and Physical Work Environment on Employee Performance. *International Journal of Social Service and Research*, 4(2), 397–406. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v4i02.697>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harefa, O. O., & Saputra, A. (2023). The Influence of Work Motivation, Work Discipline and Workload on Employee Performance at PT Sanwa Engineering Batam. *INVEST : Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2), 445–457. <https://doi.org/10.55583/invest.v4i2.581>
- Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Herlambang, S. P., Sinaga, S., & Sihombing, N. S. (2022). Analisis Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. PLN (Persero) ULP Sumbagut. *JURNAL PROINTEGRITA*, 6(1), 182–202.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Raja Grafindo Persada.
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Raih Asa Sukses.

- Kurniawan, I. S., & Rizki, F. Al. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Mitra Ogan. *Jurnal Sosial Sains*, 2(1), 104–110. <https://doi.org/10.36418/sosains.v2i1.316>
- Kurniawan, N. R. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT PLN (Persero) Up3 Kuala Kapuas Kalimantan Tengah. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(7), 348–352. https://doi.org/10.46799/jurnal_syntax_transformation.v1i7.110
- Laili, A., & Sukaris. (2022). The Effect of Motivation , Work Environment and Workload on Employee Performance of PT Bumimas Multikarya Perkasa. *IRJ: Innovation Research Journal*, 3(2), 97–100.
- Lestari, E. E. D., & Ratnasari, S. L. (2018). Pengaruh Konflik Interpersonal , Beban Kerja , dan Komunikasi terhadap Stres Kerja Karyawan PT . *Viking Engineering Batam. Jurnal Trias Politika*, 2(2), 163–177.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan (Cetakan 12)*. Remaja Rosdakarya.
- Manulang, D. R., Matondang, A. R., & Iskandarini. (2022). The Influence Of Workload, Work Environment And Motivation On Employee Performance At PT. Bank Rakyat Indonesia Tebing Tinggi Branch Office. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences*, 3(4), 1329–1340.
- Mardiati, & Suhardi. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo di Kota Batam. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 7(1), 10–22. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v7i1.6265>
- Moehersono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi (Edisi Revi)*. Raja Grafindo Persada.
- Muhani, R. D., Krisnandi, H., Digidowiseiso, K., & Farooq, K. (2024). The Influence of Workload , Work Motivation , and Work Discipline on Employee Performance at The Center for Chemistry and Packaging of The Ministry of Industry. *International Journal of Social Service and Research*, 04(01), 298–313.

- Muslih, & Hardani, R. T. S. (2022). Effect of Work Environment And Workload on Employee Performance at PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan. *International Journal of Economics, Social Science, Entrepreneurship and Technology (IJESET)*, 1(1), 23–35.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial* (Lutfiah, Ed.). Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Putra, A. P., Purwanto, A., & Suci, R. P. (2021). Pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai intervening pada pt pln (persero) unit induk distribusi jawa timur. *JURNAL ILMU MANAJEMEN*, 7(1), 1–13.
- Sari, A. D., Alvyoga, I., & Simanjuntak, H. V. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT . PLN UP3 Bontang. *Jurnal Sinar Manajemen*, 10(2), 179–185.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT Refika Aditama.
- Soemarsono. (2018). *SDM (Sumber Daya Manusia), Pilar Penting Atas Keberhasilan dan Kegagalan Organisasi*. Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) Kementerian Keuangan RI. <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/palangkaraya/id/data-publikasi/berita-terbaru/2825-sdm-sumber-daya-manusia-pilar-penting-atas-keberhasilan-dan-kegagalan-organisasi.html>
- Steffany, C., & Hikmah. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT Anugerah Sentosa Abadis. *ECo-Buss*, 5(3), 857–866. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i3.622>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kuantitatif R & D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Usman, Irawanto, Gadi, R., Jamili, & Mandala, M. M. (2023). The Influence of Workload and Motivation on the Performance of Employees of the Rakat Mufakat Village Bumdes in Tanah Bumbu Regency. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research (EAJMR)*, 2(5), 1849–1858.

- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. In *Work and motivation*. Wiley.
- Wiryang, A. S., Koleangan, R., & Ogi, I. W. J. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1), 991–1000.
- Yunanti, S., & Putri, N. A. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rsia Asyifa Depok. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, 2(4), 405–414. <https://doi.org/10.32493/jism.v2i4.25390>
- Zain, E. M., Rawi, R. D. P., Andjar, F. J., & Balok, Y. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Multi Trasindo Jaya Kota Sorong. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 1(2), 128–131. <https://doi.org/10.54371/jms.v1i2.197>