

**“STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PT. PLN (PERSERO) UNIT  
LAYANAN PELANGGAN SUMBERREJO”**

***STRATEGY FOR IMPROVING EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. PLN  
(PERSERO) SUMBERREJO CUSTOMER SERVICE UNIT.***

**Rangga Eka Saputra<sup>1</sup>, Acep Samsudin<sup>2</sup>**

Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur

Korespondensi Penulis: [ranggasaputra1234@gmail.com](mailto:ranggasaputra1234@gmail.com)<sup>1</sup>

[acep.samsudin.Adbis@upnjatim.ac.id](mailto:acep.samsudin.Adbis@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>

***ABSTRACT***

*This investigation aimed to discover the approaches utilized by leaders to improve employee performance at PT PLN (Persero) Sumberrejo Customer Service Unit. The study employed qualitative research methodologies, gathering information through direct interviews and observations with the management team at PT PLN (Persero) Sumberrejo Customer Service Unit. The amassed data were subsequently assessed using SWOT analysis methods. The results unveiled that the internal factors exerting considerable impact were identified as Strengths, while significant external factors were acknowledged as Opportunities. The suggested tactic is the SO (Strengths - Opportunities) strategy, concentrating on maximizing existing strengths and seizing available opportunities to address weaknesses.*

*Keywords: Execution, Tactics, Personnel Management, Strategic Assessment.*

**ABSTRAK**

Studi ini bertujuan dengan tujuan mengeksplorasi strategi yang diimplementasikan oleh pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai. pada Unit Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Sumberrejo. Studi ini menerapkan pendekatan penelitian kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui observasi wawancara tatap muka bersama pihak kepemimpinan di Unit Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Sumberrejo. Data penelitian yang telah terhimpun selanjutnya dianalisis dengan menerapkan teknik analisis. SWOT. Output analisis menunjukkan bahwa aspek internal yang berpengaruh adalah Kekuatan/Strength sedangkan faktor eksternal yang signifikan merupakan Peluang/Peluang. Taktik yang sesuai untuk diimplementasikan adalah strategi SO (Strength – Opportunities), strategi ini menggunakan keunggulan dan peluang yang tersedia untuk mengatasi kelemahan..

Kata Kunci : Kinerja, Strategi, Manajemen Sumber Daya Manusia, SWOT

**LATAR BELAKANG**

Rivalitas industri yang semakin intens mewajibkan pengelola entitas bisnis agar mampu beradaptasi dengan cepat. Tantangan utama yang dihadapi oleh perusahaan yang mampu beradaptasi dengan cepat adalah memiliki tenaga kerja yang memiliki kualitas baik. Aspek manusia menjadi modal kompetitif utama pada era saat ini, dan dalam manajemen, faktor manusia dianggap sebagai faktor yang paling menentukan. Hal ini dikarenakan orang-orang yang menetapkan tujuan dan juga mengikuti suatu proses untuk mencapai tujuan tersebut.

PT Unit Pelayanan Pelanggan PLN (Persero) Sumberrejo merupakan badan usaha milik negara dengan misi untuk menjamin pemenuhan kebutuhan listrik untuk kepentingan publik, termasuk aspek pembangkitan, pendistribusian, hingga pemisahan, dan pada saat bersamaan mencapai profit berdasarkan prinsip manajemen perusahaan. Organisasi ini merancang dan menjalankan proyek pembangunan fasilitas pemenuhan kebutuhan listrik dan mampu menjalankan pekerjaan yang mendukung penyediaan tenaga listrik. Dalam konteks ini, perusahaan bisa berkolaborasi dengan unit entitas lain melalui persetujuan Menteri tanpa melanggar ketentuan yang berlaku.

Studi ini menerapkan pendekatan penelitian kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui proses observasi selama tanya jawab satu lawan satu bersama manajemen PT. Unit Pelayanan Pelanggan (Persero) Sumberrejo PLN. Data penelitian yang terhimpun kemudian dinilai menggunakan metode analisis SWOT. Misi dari penelitian ini adalah untuk memahami strategi yang digunakan oleh pemimpin dalam meningkatkan performa karyawan di PT. Unit Pelayanan Pelanggan (Persero) Sumberrejo PLN.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Konsep Strategi**

Pada era rivalitas entitas bisnis yang sangat kompetitif saat ini, maka dari itu suatu perusahaan harus memiliki taktik yang sesuai agar bisa bertahan dan tumbuh (Des et al., 2021).

David Hunger dan Thomas L. Wheelen berpendapat bahwa strategi merupakan rangkaian kebijakan dan langkah-langkah manajemen yang mempengaruhi performa jangka panjang suatu perusahaan. Dalam konteks manajemen strategis, hal tersebut mencakup penelitian terhadap situasi, pembentukan strategi (rencana strategis atau perencanaan jangka panjang), eksekusi strategi, dan penilaian serta pengendalian.

Strategi bisa dimaknai sebagai suatu taktik menyeluruh dengan menunjukkan cara suatu organisasi dapat mewujudkan misi dan tujuannya sambil berupaya meminimalkan hambatan sebanyak mungkin (Pangandaheng et al., 2022).

### **Konsep Kepemimpinan**

Secara umum, kepemimpinan dianggap sebagai kekuatan pendorong di balik upaya atau langkah-langkah menuju kesuksesan. Lebih lanjut, kepemimpinan dapat diartikan sebagai proses di mana seorang pemimpin mempengaruhi atau memberikan teladan kepada para pengikutnya untuk mencapai tujuan organisasi. (Fahroby, 2021).

Tak hanya itu, kepemimpinan juga mempengaruhi cara pengikut menafsirkan peristiwa, mengorganisir dan bertindak untuk mencapai tujuan, menjaga hubungan kerjasama, serta berinteraksi dalam kelompok. Selain itu, kepemimpinan juga melibatkan upaya untuk mendapatkan persetujuan, mendapatkan persetujuan, dukungan, dan kolaborasi dari dari individu di luar kelompok atau organisasi. (Adam, 2022).

### **Konsep Motivasi**

Motivasi kerja merupakan pendorong yang timbul dari keinginan yang berasal dari dalam dan luar diri seseorang. Oleh karena itu, individu merasa ingin melakukan perubahan positif dan menetapkan tujuan yang ingin dicapai, sekaligus merencanakan tindakan yang diperlukan. (Wardana, 2020).

Namun, pencapaian keinginan dan harapan tersebut tidak dapat dicapai tanpa usaha yang optimal. Dalam mengejar kepentingannya, individu akan berperilaku sesuai dengan motivasi yang ada dan faktor-faktor yang mendasari tindakan mereka. (Ilham, 2022).

### **Teori Kepuasan**

Situasi kepuasan kerja mencakup kondisi di mana karyawan mereka memberikan pengakuan kepada mereka dan memperlakukan dengan adil, membuat mereka merasa bangga, senang, dan dihargai.. Rasa aman dirasakan oleh mereka dalam melakukan pekerjaan, menyadari bahwa pekerjaan mereka dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadi, yang pada gilirannya menciptakan kepuasan fisik dan semangat. (Nurhajana, 2021).

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai ekspresi sikap karyawan terhadap semua aspek pekerjaan, imbalan, dan pengawasan yang diberikan oleh perusahaan tempat mereka bekerja. (Adinda, 2023).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan penelitian kualitatif. Pengamatan dan wawancara langsung dengan pimpinan membantu dalam memperoleh data penelitian. PT. Unit layanan pelanggan Sumberrejo (Persero) di PLN. Analisis data dengan memanfaatkan teknik analisis SWOT telah dilakukan terhadap data yang terhimpun.

### **HASIL PEMBAHASAN**

#### **Analisis dan pengukuran IFAS dan EFAS**

**Tabel 1.** Penentuan bobot dan penilaian IFAS

No	Faktor-Faktor	Pengukuran Bobot	Penilaian Skor	Nilai Tertimbang
1	Pengelolaan dan Tata Struktur Hirarki Organisasi yang Efektif	0.16	5	0.8

2	Adanya sinergi yang baik antara tiap divisi	0.24	4	0.96
3	Keterampilan Karyawan yang Layak	0.24	4	0.96
4	Karyawan termasuk dalam rentang usia yang produktif.	0.2	5	1
5	Pegawai memiliki kedisiplinan yang baik	0.16	3.5	0.56
	Sub Total	1		4.28

No	Faktor-Faktor	Pengukuran Bobot	Penilaian Skor	Nilai Tertimbang
1	Material barang yang sering datang terlambat	0.25	2	0.5
2	Sistem Aplikasi PLN yang kurang efisien	0.25	3	0.75
3	Beban Kerja yang terlalu banyak	0.375	4	1.5
4	Kurang maksimalnya fasilitas sarana dan prasarana	0.125	2	0.25
	Sub Total			3

Sumber: Data Diolah, 2023

**Tabel 2.** Pembobotan dan Skoring EFAS

No	Faktor-Faktor	Pengukuran Bobot	Penilaian Skor	Nilai Tertimbang
1	Dukungan dari kantor PLN Pusat	0.2	3	0.6
2	Ketersediaan Pendidikan Resmi dan Pelatihan	0.3	2	0.6
3	Masih ada banyak proyek infrastruktur ketenagalistrikan.	0.2	4	0.8
4	Bermitra dengan kontraktor yang kompeten.	0.3	4	1.2

	Sub Total			3.2
--	-----------	--	--	-----

No	Faktor-Faktor	Pengukuran Bobot	Penilaian Skor	Nilai Tertimbang
1	Perkembangan dan perubahan teknologi	0.2	2	0.4
2	Pembayaran listrik pelanggan yang menunggak	0.3	3	0.9
3	Banyaknya pelanggaran penggunaan listrik	0.2	2	0.4
4	Krisis ekonomi	0.3	3	0.9
	Sub Total			2.6

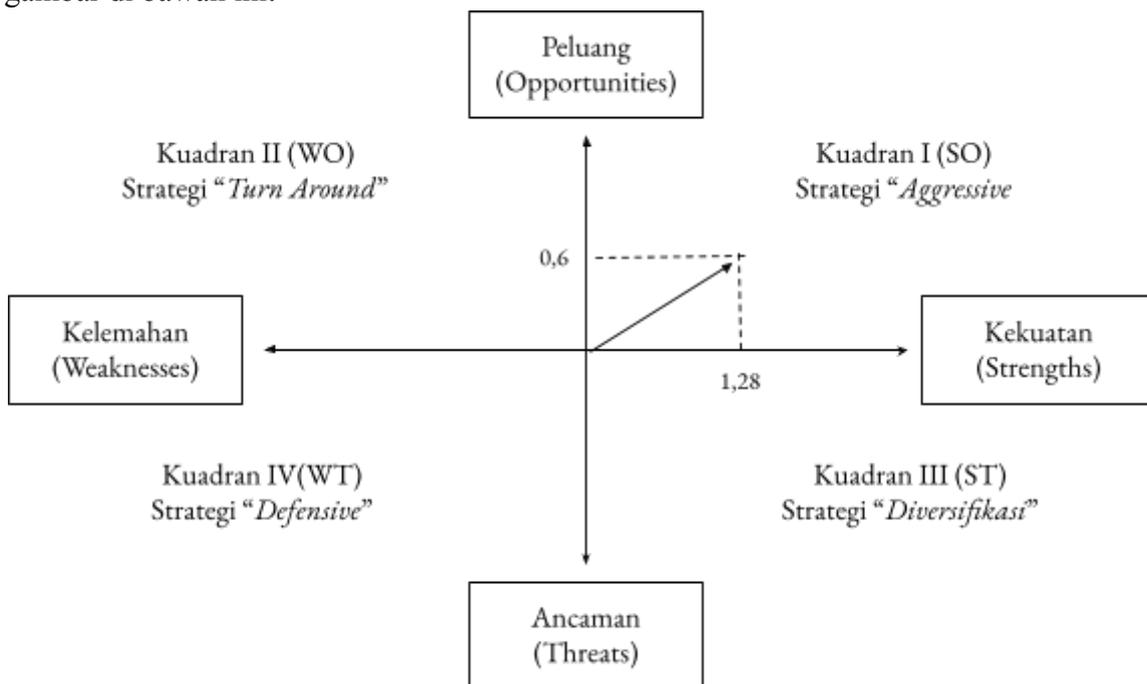
Sumber: Data Diolah, 2023

### Matriks Grand Strategy SWOT

Dengan melakukan penetapan bobot, lokasi titik pada diagram Cartesius SWOT atau matriks Grand Strategy SWOT dapat ditentukan dengan menjumlahkan nilai Nilai tertimbang dari setiap pembobotan kategori IFAS (Ringkasan Analisis Faktor Internal) dan EFAS (Ringkasan Analisis Faktor Eksternal)

IFAS = Keunggulan + Kelemahan =  $4,28 - 3,0 = 1,28$  EFAS = Peluang + Ancaman =  $3,2 - 2,6 = 0,6$

Hasilnya, titik koordinat berada dalam kuadran 1, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini:



### **Strategi Utama SWOT**

Melihat dari analisis SWOT yang telah dilakukan, strategi inti yang perlu diterapkan untuk meningkatkan performa karyawan di PLN ULP Sumberrejo adalah strategi "agresif" (SO). Strategi ini terdiri dari:

1. Memaksimalkan kemampuan manajemen dalam proses pengembangan perusahaan (S1-O1).
2. Memanfaatkan Pedoman Prosedur Operasional secara efisien dan efektif dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas organisasi melalui program pendidikan dan pelatihan (S2-O2).

Ketika menerapkan strategi "agresif" (SO) di atas, ULP Sumberrejo perlu menyusun program kerja strategis sebagai panduan dalam meningkatkan kinerja. Beberapa langkah yang dapat diambil diantaranya:

1. Mengoptimalkan pengelolaan untuk kemajuan organisasi dengan
  - a. Menyelenggarakan sinergi efektif, terutama dalam pengambilan keputusan terkait perencanaan strategis, penentuan tugas, pelaksanaan pekerjaan, dan penilaian kinerja.
  - b. Menciptakan komunikasi efisien di antara sumber daya manusia organisasi, melibatkan interaksi yang berkesinambungan, aliran informasi yang lancar, dan saling memperhatikan di lingkungan konteks komunikasi organisasional.
2. Menerapkan Standar Operasional Prosedur untuk meningkatkan kualitas organisasi dan kompetensi Sumber Daya Manusia melalui:
  - a. Melakukan penyelenggaraan penempatan pegawai dalam pendidikan formal dan memberikan pendidikan serta pelatihan baik yang bersifat formal (diklat) maupun non-formal.
  - b. Melakukan perencanaan pemenuhan kebutuhan organisasi, dan penilaian kinerja, evaluasi kinerja, dan keperluan organisasi.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan dari penelitian dan analisis dari data yang telah dianalisis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Kekuatan dalam mempengaruhi berasal dari faktor internal organisasi, sementara peluang yang memengaruhi berasal dari faktor eksternal.
2. Pendekatan strategis yang sesuai adalah melibatkan strategi SO (Strengths – Opportunities), di mana strategi ini menggunakan keunggulan internal dan peluang eksternal untuk mengatasi atau mengurangi kelemahan yang mungkin ada.
3. Rencana taktis yang bisa dijadikan pedoman bagi ULP Sumberrejo dalam meningkatkan performa membutuhkan:
  - a. Menciptakan sinergi yang efektif, utamanya dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan organisasi. Ini melibatkan perancangan strategi, penugasan, pelaksanaan tugas, dan evaluasi kinerja.

- b. Menyelenggarakan komunikasi yang efisien di antara sumber daya manusia organisasi dengan melibatkan interaksi yang berkelanjutan, aliran informasi yang lancar, dan saling mempertimbangkan di lingkungan konteks interaksi organisasional.
- c. Melakukan penyelenggaraan penempatan pegawai dalam pendidikan formal, serta memberikan penyuluhan dan latihan baik yang bersifat formal (diklat) maupun non-formal.
- d. Melakukan perencanaan perkembangan karir karyawan berdasarkan kualifikasi, kemampuan, penilaian kinerja, dan kebutuhan perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- N. Zaidan. et al, "Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Selatan," *Journal of Research in Management Business and Social Science*, vol. 1, No 3, August 2023.
- S. Alfid, P. Daniel and F. Richard, "Penerapan Analisis Swot Terhadap Strategi Peningkatan Kinerja Pt Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Ambon Kota Bidang Transaksi Energi," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Teknik Industri*, Vol. 2 No. 2 Juni 2022.
- Z. Djamin. et al, "Pengaruh Koordinasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Selatan," *Journal of Research in Management Business and Social Science*, vol. 1, No 3, August 2023.
- Y. Rina, et al. "Kinerja Karyawan," Bandung : Widina Bhakti Persada, 2021.
- W. Tri, M. Wiedy and S. Hery,"Analisis Kinerja Pegawai Di Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Daerah (Bkppd) Kota Surakarta," in *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, Vol 4, No.3, Augustus 2020.
- H. Indah, H. Lukmanul and F. Kariena, "Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD" in *Jurnal Manajemen*, Vol. 13 (2) 2021, 332-337
- Jim Hoy Yam, *Manajemen strategi: konsep & implementasi*, Edisi Kedua. Makassar: CV Nas Media Pustaka, 2020. (10)
- F. Ahmad, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rusindo Expertiza Inspekcija Pekanbaru," skripsi, Universitas Islam Riau., Pekanbaru, 2020. (11)
- W. Akhmad, "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidrap)," skripsi, Universitas Hasanuddin., Makassar, 2020.(13)
- Nurhayana, "Pengaruh Gaji dan Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Milano PKS Pinang Awan," skripsi, Universitas Islam Riau., Pekanbaru, 2021.(14)

P. Adinda, “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Karyawan PT. AJ Sequislife Medan” skripsi, Universitas Medan Area., Medan, 2023.(15)