

## Analisis Efektivitas Kerja Karyawan Divisi Yan HC PT. PLN (Persero)

**Allen Maulani**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur

Email : [20012010150@student.upnjatim.ac.id](mailto:20012010150@student.upnjatim.ac.id)

**Nuruni Ika Kusuma W**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur

Email: [ikanuruni.mnj@upnjatim.ac.id](mailto:ikanuruni.mnj@upnjatim.ac.id)

Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

Korespondensi penulis : [20012010150@student.upnjatim.ac.id](mailto:20012010150@student.upnjatim.ac.id)

**ABSTRACT.** *Purpose – This study aims to determine whether the performance of Yan HC division employees at PT. PLN (Persero) has been effective. Methodology – The method used is observation, documentation and interviews with all employees of Yan HC PT. PLN (Persero), totaling 9 people. The data that has been obtained from the research results is processed using a qualitative description to determine the effectiveness of the performance of employees of PT. PLN (Persero). Findings – The results show that the effectiveness of employee performance is good. Some things still need to be improved for the sake of convenience in the future. A more computerized work system is needed at PT. PLN (Persero). Originality/Novelty – The research was conducted by direct observation during the internship period which was conducted from March to July at the Yan HC division of PT. PLN (Persero). Implications – The implication for employees and companies is increasing performance effectiveness. With this increase in effectiveness, it is hoped that it will minimize the effort, time and funds that must be spent by employees and the company. For companies, it is necessary to provide the facilities needed by employees in order to increase work effectiveness.*

**Keyword :** *Work Effectiveness, Employees, PT. PLN (Persero)*

**ABSTRAK.** Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja karyawan divisi Yan HC di PT. PLN (Persero) sudah efektif. Metode – Metode yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara dengan seluruh pegawai Yan HC PT. PLN (Persero) yang berjumlah 9 orang. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan deskripsi kualitatif untuk mengetahui Efektivitas Kinerja karyawan PT. PLN (Persero). Hasil – Hasil menunjukkan bahwa efektivitas kinerja karyawan sudah efektif. Namun, beberapa hal dirasa masih perlu untuk ditingkatkan lagi demi kemudahan yang didapat di masa mendatang. Diperlukan sistem kerja yang lebih terkomputerisasi di PT. PLN (Persero). Originalitas (Novelty)- Penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung selama masa magang yang dilakukan sejak bulan Maret hingga Juli pada divisi Yan HC PT. PLN (Persero). Implikasi – Implikasi bagi karyawan dan perusahaan adalah meningkatnya efektivitas kinerja. Dengan meningkatnya efektivitas ini diharapkan dapat meminimalisir tenaga, waktu dan dana yang harus dikeluarkan oleh karyawan dan perusahaan. Bagi perusahaan, perlu memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh karyawan demi peningkatan efektivitas kerja.

**Kata Kunci :** Efektivitas Kerja, Karyawan, PT. PLN (Persero)

### PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang, dalam kehidupan sehari-hari seluruh kegiatan yang dilakukan berdampingan dengan teknologi digital. Perkembangan dalam dunia sudah semakin maju di berbagai negara. Indonesia harus mengikuti perkembangan dan perubahan tersebut guna menghadapi tingkat persaingan usaha yang semakin ketat, oleh sebab itu perusahaan di dorong agar dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawannya.

PT PLN (Persero) Kantor Pusat menyediakan kebutuhan listrik khusus di Seluruh Indonesia. Sumber Daya Manusia (SDM) di dalam suatu Organisasi perusahaan merupakan hal yang sangat penting untuk mendukung kemajuan dan kualitas perusahaan dalam mencapai tujuan. Divisi Yan HC (Pelayanan Human Capital) memiliki tugas lebih banyak di bidang administrasi yang berhubungan dengan restitusi kesehatan pegawai dan tagihan rumah sakit, dokter dan apotek. Yan HC Surabaya bertanggung jawab mengenai pelayanan kesehatan dan remunerasi pegawai kepada sejumlah 2.300 pegawai dan 8.000 pensiunan.

Karyawan merupakan salah satu sumber daya yang menentukan bagaimana perusahaan dapat mencapai tujuan dengan baik dan efektif. Pelayanan kepada pegawai dan pensiunannya merupakan salah satu tugas pokok Yan HC dan akan terus mendapat tuntutan untuk ditingkatkan menjadi lebih baik demi mencapai rasa puas dari pegawai dan pensiunan selaku pihak yang dilayani. Di sisi lain, karyawan juga diharuskan untuk merencanakan dan mengembangkan karirnya. Perencanaan dan pengembangan karir itu merupakan kehidupan dari kekayaan seseorang. Seorang karyawan tentunya harus menampilkan kemampuan dan produktifitas yang semaksimal mungkin di samping menunjukkan perilaku yang positif dalam berfikir dan bertindak sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik sehingga dapat meningkatkan karir karyawan tersebut. (Habibi, 2013; Hasbidin, 2017; Muhyi, Muttaqin, Si, & Healthy Nirmalasari, 2016; Parwita, 2017; Trisnaningsih, 2007). Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan karena, dalam organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi (Trisnaningsih, 2007).

Efektivitas menurut Handoko (2006) “Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang paling tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”. Senada dengan pendapat Maulana & Rachman (2016) bahwa “Efektivitas diartikan sebagai kemampuan suatu unit yang mencapai tujuan yang diinginkan” (Robbins, 1996) “Efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang”. Berdasarkan pendapat di atas, dapat ditekan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan di mana terjadi kesesuaian antara tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang dicapai. Dengan demikian efektivitas lebih menekankan bagaimana hasil yang diinginkan itu tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Dengan kata lain pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapai suatu tujuan yang telah terlebih dahulu ditentukan (Rahadhitya & Darsono, 2015).

Analisis efektivitas kerja perlu dilakuakn secara berkala oleh suatu organisasi atau perusahaan. Beberapa manfaat signifikan yang didapatkan dengan analisis efektivitas kerja

yakni sebagai berikut: 1) Terjadi evaluasi kinerja, dalam mengevaluasi kinerja karyawan baik individu maupun tim diperlukan informasi mengenai sejauh mana tujuan telah tercapai, apakah kerja karyawan sudah sesuai dengan SOP yang ada dan membandingkan pencapaian yang telah didapatkan dengan standar yang sebelumnya sudah ditetapkan. 2) Identifikasi kelemahan dan kelebihan individu atau tim, yang selanjutnya akan diambil keputusan oleh manajer atau pemimpin untuk memanfaatkan kelebihan dan memperbaiki kelemahanyang ada. 3) Pengambilan keputusan, merupakan langkah lanjutan dari identifikasi kelemahan dan kelebihan karyawan atau tim, data dan informasi yang telah dikumpullkan dapat membantu manajer atau pemimpin dalam mengambil keputusan terkait penugasan tugas, pengembangan karyawan dan perbaikan proses yang dapat meminimalisir kesalahan dalam pengambilan keputusan. 4) Peningkatan produktivitas dan kinerja organisasi, dengan analisi kinerja perusahaan atau organisasi dapat mengambil langkah untuk meningkatkan penggunaan sumber daya, mengoptimalkan proses dan membuat perbaikan pada proses yang belum efektif. Ini berkontribusi pada peningkatan produktivitas, kualitas dan efisiensi proses kerja.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan bagaimana efektivitas kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero). John W. Creswell, seorang ahli metodologi dalam bukunya mengidentifikasi bahwa penelitian deskripsi kualitatif merupakan metode yang melibatkan pengumpulan data deskriptif dalam bentuk kata-kata, naras atau kutipan langsung dari partisipan. Menurutnya, penelitian deskripsi kualitatif fokus kepada pemahaman mendalam tentang pengalaman, pandangan dan perspektif individu atau kelompok. Adapun populasi atau sampel yang digunakan dalam menjalankan metode ini adalah 9 orang karyawan divisi Yan HC PT. PLN (Persero). Penelitian dilakukan dengan mengobservasi, wawancara dan dokumentasi kepada seluruh karyawan divisi Yan HC PT. PLN (Persero).

## **HASIL**

Hasil dari penelitian ini adalah kinerja dari divisi Yan HC sudah cukup efektif. Beberapa faktor penentu adalah sebagai berikut: 1) Hasil dan capaian, berdasarkan faktor ini divisi Yan HC sudah dapat mencapai target untuk proses tagihan rumah sakit, dokter, apotek dan klinik. Dengan maksimal waktu proses 1 bulan sejak berkas datang. 2) Pembagian tugas sudah sesuai dengan kemampuan. Divisi Yan HC memiliki 6 tugas atau tanggung jawab dan belum termasuk dengan sub tugas. Dengan sumber daya manusia yang ada manajer divisi

Yan HC mengoptimalkan pembagian tugas. Pembagian tugas didasari oleh kemampuan dan kompetensi, karakteristik pribadi karyawan dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan, faktor-faktor ini dipertimbangkan pula dengan kondisi lingkungan kerja yang ada. 3) Penggunaan sistem komputerisasi, pada dasarnya seluruh pekerjaan yang dikerjakan sudah menggunakan teknologi digital atau sudah terkomputerisasi. Namun, terdapat beberapa hal yang harus dikerjakan secara manual dan tidak dapat dilakukan dengan jarak jauh. Salah satu kelemahan yang dimiliki adalah dalam proses permohonan restitusi pensiunan, masih mengharuskan pensiunan atau keluarga pensiunan untuk datang ke Unit untuk meminta dan memberikan formulir maupun dokumen pendukung.

Hal ini seharusnya dapat dihindari dengan dibuatnya situs khusus untuk pengajuan permohonan restitusi pensiunan, seperti yang digunakan untuk pegawai. 4) Pengelolaan dan penyimpanan berkas, berkaitan dengan ini sistem pengelolaan dan penyimpanan berkas dirasa masih kurang optimal. Setidaknya, terdapat 200-500 berkas yang masuk setiap harinya. Dikhawatirkan, dalam jangka panjang juga tidak ada cukup ruang untuk mengelola berkas-berkas tersebut. Oleh karena banyaknya berkas yang masuk jika terus menggunakan sistem seperti ini, maka pegawai Yan HC akan banyak menghabiskan waktu kerja untuk mengelola dokumen pengarsipan. Pengarsipan tentu membutuhkan fokus dan ketelitian yang tinggi. Waktu kerja yang dihabiskan untuk mengelola pengarsipan ini sebenarnya dapat digunakan sebagai waktu kerja efektif untuk mengerjakan tugas yang lain mengingat tagihan dan restitusi yang perlu diinput, diverifikasi dan dikelola tidak sedikit. 5) Tingkat pengaduan layanan, selama empat bulan pengamatan dilakukan, pengaduan mengenai pelayanan hanya sebanyak 2x. hal ini dapat terjadi karena divisi Yan HC telah memilih vendor yang baik untuk bekerja sama. Telah memiliki standar yang tinggi untuk hal-hal apa saja yang harus dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan untuk menentukan bekerja sama dengan rumah sakit, apotek, dokter dan klinik. Hal-hal dasar yang menjadi pertimbangan adalah apakah lokasi vendor termasuk lokasi yang dibutuhkan oleh PT.PLN (Persero), vendor memiliki kapabilitas dan fasilitas yang cukup untuk bekerja sama dengan PT. PLN (Persero) dan layanan terhadap pelanggan yang baik.

## **SIMPULAN**

PT PLN (Persero) Kantor Pusat adalah Badan Usaha Milih Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang Kelistrikan. Yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengalirkan pasokan listrik dan mengelola Sumber Daya Manusia yang terlibat langsung dalam pelaksanaannya pada wilayah seluruh Indonesia. Sistem perusahaan yang sudah

berkembang baik harus selalu dipertahankan karena salah sedikit dalam melaksanakan tugas – tugas dan tanggung jawab di dalam pekerjaan resiko amat sangat besar apalagi perusahaan sekelas BUMN ini. Divisi Yan HC termasuk dalam divisi SDM. SDM yang unggul adalah kunci utama sebuah perusahaan dapat berkembang dengan pesat yang didukung dengan peralatan IT yang canggih maka bias dipastikan perusahaan tersebut tidak akan goyah dalam perkembangan zaman.

Berdasarkan hasil analisi dan pembahasan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas kinerja karyawan divisi Yan HC PT. PLN (Persero) berada pada kategori efektif. Hal ini membuktikan bahwa pegawai pada divisi Yan HC PT. PLN (Persero) telah mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pegawai dan pensiunan. Efektifnya standar kinerja pegawai pada divisi Yan HC PT. PLN (Persero) dilihat pada lima aspek yaitu: 1) Hasil dan capaian 2) Pembagian tugas 3) Penggunaan sistem komputerisasi 4) Pengelolaan dan penyimpanan berkas 5) Tingkat pengaduan layanan.

## **REFERENSI**

- Handoko, R. S. (2006). Analisis Pengaruh Kredibilitas Endorser dan Kreatifitas Iklan Terhadap Efektivitas Iklan yang Mempengaruhi Sikap Terhadap Merek (Studi Kasus Iklan Televisi Pada Konsumen Sepeda Motor Honda Di Kota Semarang). Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Maulana, M., & Rachman, B. (2016). Harga pembelian pemerintah (HPP) gabah-beras tahun 2010: Efektivitas dan implikasinya terhadap kualitas dan pengadaan oleh Dolog. Analisis Kebijakan Pertanian, 9(4), 331–347.
- Moehariono. (2007). Evaluasi dan Penilaian Pelatihan Jabatan. PROFIT (JURNAL ADMINISTRASI BISNIS), 1(1).
- Muhyi, D. R. H. A., Muttaqin, Z., Si, M., & Healthy Nirmalasari, M. B. A. (2016). HR PLAN & STRATEGY: Strategi Jitu Pengembangan Sumber Daya Manusia. RAIH ASA SUKSES.
- John W. Creswell, J. David Creswell (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches

Lampiran :



Gambar 1. Kondisi Ruang Arsip Yan HC



Gambar 2. Wawancara Karyawan