

Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau

Zamhir Basem^{1*}, Yulizar Baharuddin², Altan Alhadat³

Program Studi Manajemen, STIE Bangkinang, Indonesia

Email: ^{1*}zamhirbasem803@gmail.com, ²baharudinyulizar@gmail.com, ³altanalhadat@gmail.com

Email Coressponding Author: zamhirbasem803@gmail.com

Abstrak-Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komitmen secara simultan dan parsial terhadap kinerja Karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri. Sampel pada penelitian ini sebanyak 65 responden yang diambil dengan menggunakan metode sensus jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dengan menggunakan analisis linear berganda. Uji hipotesis dilakukan dengan uji t dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara simultan kompetensi dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu juga dengan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kompetensi dan komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Keeratan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu sangat kuat dengan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 73,70%.

Kata Kunci: Kompetensi, Komitmen, Kinerja Karyawan.

Abstract-This study aims to determine the effect of competence and commitment simultaneously and partially on the performance of employees of the Customer Service and Administration division of the Riau region of PT. PLN (Persero) Riau and Kepri regions. The sample in this study was 65 respondents taken using the saturated census method, which is a sample determination technique when all members of the population are used as samples using multiple linear analysis. Hypothesis testing is carried out with t test and F test. Based on the results of the study, it can be concluded that simultaneously competence and commitment have a significant effect on employee performance. Likewise, the test results partially show that competence and commitment affect employee performance. The closeness of the relationship between free variable to bound variables is very strong with the contribution of free variables to bound variables of 73.70%.

Keywords: Competence, Commitment, Employee Performance.

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) memiliki posisi yang sangat strategis, artinya unsur SDM memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai suatu tujuan didalam organisasi. Tanpa adanya SDM yang berkualitas maka suatu organisasi tidak akan berjalan dengan maksimal. Sumber Daya Manusia yang kompeten, mempunyai kinerja yang bagus agar dapat menunjang keberhasilan suatu organisasi, dalam hal ini adalah perusahaan. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya dengan tujuan tercapainya kinerja karyawan serta perusahaan mendapatkan hasil yang maksimal dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh perusahaan.

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai badan usaha milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Perusahaan ini pun merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa kelistrikan, oleh sebab itu mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang mengacu berdasarkan Undang-undang 30 Tahun 2009 Tentang ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) yang selanjutnya disebut dengan Undang-undang ketenagalistrikan. Dengan adanya hak monopoli tersebut, maka PT. PLN memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak yang terdiri atas perumahan, gedung, perkantoran, serta industri-industri.

Setiap tahunnya kebutuhan akan listrik di Indonesia terus meningkat, sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri. PT. PLN terus-menerus tetap melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap keseluruh pelosok negeri. Beberapa usaha telah dilakukan seperti memanfaatkan berbagai energi alternatif untuk dapat menghasilkan pasokan listrik yang cukup. Peningkatan kebutuhan listrik dapat dilihat pada tabel I.1 berikut :

Tabel 1. Pertumbuhan Gardu Induk PLN Di Provinsi Riau Tahun 2017-2021

No.	Tahun	Gardu Induk	
		Unit	Megavolt Ampere (MVA)
1	2017	30	80.621
2	2018	32	83.868
3	2019	34	88.761
4	2020	35	91.134
5	2021	36	93.378

Sumber : PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri, 2022

Tabel 1 memberikan gambaran bahwa pertumbuhan gardu induk PLN di Indonesia sejalan dengan peningkatan kebutuhan listrik oleh konsumennya. Artinya, gardu induk di dirikan agar listrik yang digunakan oleh konsumen tetap stabil dan tidak mengalami drop serta digunakan untuk mengatur pembagian voltase listrik berdasarkan tingkat kebutuhan konsumen. Salah satu perusahaan listrik negara yang merasakan dampak dari kenaikan kebutuhan listrik adalah PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri yang beralamat di Jl. Musyawarah RT. 01/RW. 09 Kelurahan Labuh Baru Barat, Kecamatan Payung Sekaki, Pekanbaru, Riau dan bertugas sebagai Jasa Ketenagalistrikan (Pelayanan Administrasi Distribusi Tenaga Listrik).

PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri melayani dan mensuplay kebutuhan listrik di Provinsi Riau dan kepulauan Riau serta menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta melaksanakan tugas dari pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Dalam penelitian ini, peneliti fokus terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau. Adapun jumlah sambungan listrik berdasarkan kelompok pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dapat dilihat pada tabel 2 :

Tabel 2. Jumlah pelanggan PT. PLN Wilayah Riau Berdasarkan Kelompok Pelanggan Tahun 2017 - 2021

No.	Kelompok Pelanggan	Jumlah Pelanggan (Ribuan)				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Rumah Tangga	1.329,1	1.449,0	1.558,8	1.663,1	1.766,2
2	Bisnis	115,8	126,6	133,8	143,7	153,2
3	Publik	34,1	37,5	42,2	46,2	48,5
4	Industri	0,3	0,3	0,3	0,4	0,5

Sumber : PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri, 2022

Tabel 2 memberikan gambaran bahwa pelanggan terdiri dari kelompok rumah tangga, bisnis, publik dan industri. Pertumbuhan pengguna listrik dalam 5 (lima) tahun terakhir mengalami peningkatan di semua kelompok pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri dituntut agar mampu dalam memenuhi peningkatan kebutuhan listrik dan mampu dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan listrik, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri juga dituntut untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dalam melayani tuntutan pelanggan, keluhan pelanggan serta permohonan pelanggan yang berkaitan dengan kelistrikan yang mana perusahaan tersebut dibekali dengan karyawan yang memiliki integritas tinggi dalam bekerja.

Dalam menjalankan kegiatan operasional harian, perusahaan hendaknya memiliki sumber daya manusia yang mumpuni dengan tujuan agar tercapainya kinerja perusahaan. Perusahaan sangat dituntut agar mampu mengetahui apa saja yang dibutuhkan karyawan, apabila perusahaan mampu dalam menyediakan kebutuhan karyawan maka hal tersebut akan menunjang kinerja. Dalam penelitian ini, peneliti mengkhususkan untuk melihat pengaruh kompetensi dan komitmen terhadap kinerja karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau pada PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri dengan jumlah karyawan sebagai berikut pada tabel 3 :

Tabel 3. Karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri Berdasarkan Jabatan, Pendidikan, dan Usia Tahun 2021

No.	Jenjang/ Jabatan	Pendidikan				Jumlah Karyawan (orang)	Usia (tahun)
		SLTA	D1	D3	S1		
1.	Supervisor Atas				1	1	> 50
2.	Supervisor Dasar	1		3	12	16	40 – 50
3.	Fungsional V	5		7	16	28	30 – 40
4.	Fungsional IV	5		10	5	20	20 – 30
Jumlah Total		11		20	34	65	

Sumber : PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri, 2022

Dari tabel 3 terlihat jumlah karyawan pada divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri tahun 2021 sebanyak 65 orang karyawan berdasarkan jabatan, tingkat pendidikan dan usia karyawan. Dengan adanya karyawan tersebut perusahaan mampu mencapai target yang telah ditentukan dengan kinerja yang sangat optimal dari karyawannya.

Kinerja karyawan merupakan ukuran bagi sumber daya manusia di suatu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, potensi sumber daya manusia yang berkinerja baik menjadi penentu keberhasilan perusahaan. Kinerja terbaik dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang terarah melalui berbagai kebijakan yang dapat menyesuaikan kepentingan bersama antara karyawan dan perusahaan. Selain itu, kinerja karyawan akan baik jika didukung kesadaran dan kesungguhan karyawan sebagai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam melaksanakan pekerjaan, setiap karyawan harus memiliki kompetensi yang dapat diandalkan. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2017). Dengan adanya kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan, diharapkan agar mampu dalam meningkatkan kinerjanya baik secara individu maupun secara organisasi.

Sumber Daya Manusia yang rendah terlihat juga dari rendahnya Kemampuan dan Keterampilan serta kesadaran karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia nomor 27 Tahun 2017 tentang tingkat mutu pelayanan dan biaya yang terkait dengan

penyaluran tenaga listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (persero) pasal 3 ayat 2 yang menerangkan bahwa PT. PLN (persero) wajib memenuhi dan meningkatkan tingkat mutu pelayanan tenaga listrik.

Selain kompetensi yang dimiliki oleh karyawan, faktor lain yang diduga mempengaruhi kinerja adalah komitmen. Komitmen juga sangatlah diperlukan, karena komitmen menjadi salah satu indikator kinerja karyawan agar dapat bekerja secara optimal. Komitmen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni jenis dan karakteristik pekerjaan, karakteristik dari masing-masing individu pekerja, dan pengalaman kerja sebelumnya yang pernah didapat pekerja (Pratiwi, 2015). Kompetensi dan komitmen karyawan mampu menghasilkan kinerja karyawan yang optimal yang dapat memajukan perusahaan dan bersaing di dunia bisnis sesuai dengan jenis usahanya.

Komitmen karyawan merupakan salah satu kunci yang turut menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Karyawan yang mempunyai komitmen pada organisasi biasanya mereka menunjukkan sikap kerja yang penuh perhatian terhadap tugasnya, mereka sangat memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas serta sangat loyal terhadap perusahaan. Dalam komitmen terkandung keyakinan, pengikat, yang akan menimbulkan energi untuk melakukan yang terbaik. Secara nyata, komitmen berdampak kepada performansi kerja sumber daya manusia, dan pada akhirnya juga sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu perusahaan. Karena itu peran sumber daya manusia, khususnya jajaran manajemen dari ini dasar sampai lini puncak harus mampu berperan sebagai penggerak untuk mewujudkan misi dan tujuan perusahaan.

Komitmen seseorang terhadap organisasi atau perusahaan menjadi isu yang sangat penting dalam dunia kerja. Begitu pentingnya hal tersebut, hingga beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan atau posisi yang ditawarkan dalam iklan-iklan lowongan pekerjaan. Sayangnya meskipun hal ini sudah sangat umum namun tidak jarang pengusaha maupun karyawan yang masih belum memahami arti komitmen secara sungguh-sungguh. Padahal pemahaman tersebut sangat penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Pengertian komitmen saat ini memang tak lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan menetap di perusahaan itu dalam jangka waktu lama. Namun lebih penting dari itu, mereka mau memberikan yang terbaik kepada perusahaan, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan perusahaan. Ini, tentu saja, hanya bisa terjadi jika karyawan merasa senang dan terpuaskan di perusahaan yang bersangkutan. Ada beberapa alasan mengapa organisasi harus melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan derajat komitmen organisasi dalam diri karyawan. Pertama, semakin tinggi komitmen karyawan, semakin besar pula usaha yang dilakukannya dalam melaksanakan pekerjaan. Kedua, semakin tinggi komitmen karyawan, maka semakin lama pula ia ingin tetap berada dalam organisasi. Dengan kata lain, jika karyawan mempunyai komitmen organisasi yang tinggi, maka ia tidak berniat meninggalkan organisasi.

Adanya komitmen organisasi yang tinggi pada karyawan akan membuat karyawan terhindar dari perilaku-perilaku keorganisasian yang negatif misalnya membolos, mangkir, pindah kerja ke perusahaan lain, meninggalkan jam kerja, dan lain sebagainya. Sehingga diharapkan bahwa sebuah perusahaan para karyawannya mempunyai komitmen yang tinggi, karena selain terhindar dari kemangkiran, perilaku membolos, maupun pindah kerja ke perusahaan lain, karyawan tersebut juga bersedia untuk mengerahkan usaha yang cukup atas nama organisasi, dan keinginan yang pasti untuk menjaga keanggotaan organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Vaidatul Aulia (2021) dengan judul Pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Hamatek Indo Bekasi menunjukkan hasil bahwa Kompetensi dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Hamatek Indo. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Faustyna (2021) dengan judul Pengaruh kompetensi dan komitmen pada tugas terhadap kinerja karyawan pada Hotel Dharma Deli Medan menunjukkan hasil bahwa Kompetensi dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Dharma Deli Medan.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Salsabila (2021) yang berjudul Pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan menunjukkan hasil bahwa Kompetensi dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Arina Nurandin (2014) yang berjudul Analisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan (studi pada pegawai perum perumnas Jakarta) menunjukkan hasil bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai perum perumnas Jakarta.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, penulis bermaksud untuk mengkaji lebih mendalam mengenai permasalahan tersebut dalam sebuah penelitian dengan rumusan masalah : Apakah kompetensi dan komitmen berpengaruh secara simultan dan secara parsial terhadap terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri. Tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komitmen secara simultan dan secara parsial terhadap terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri.

2. TINJAUAN LITERATUR

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia meliputi semua orang yang berstatus sebagai anggota dalam organisasi, yang masing-masing memiliki peran dan fungsi. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi yang melekat keberadaanya pada seseorang yang meliputi potensi fisik dan non fisik. Menurut Sondang (2016:41) manajemen sumber manusia adalah langkah-langkah tertentu yang di ambil oleh manajemen guna lebih menjamin bahwa guna organisasi tersedia tenaga kerja yang

tepat untuk menduduki berbagai kedudukan, jabatan, dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat kesemuanya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang telah dan akan ditetapkan.

Peranan manajemen sumber daya manusia diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, tenaga kerja manusia selain mampu cakap dan terampil juga tidak kalah pentingnya kemauan dan kesungguhan mereka untuk bekerja efektif dan efisien. Menurut Sofyandi (2013:6) manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading, and controlling*, dalam setiap aktivitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditunjukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Hasibuan (2012:1) mengemukakan bahwa: Manajemen Sumber daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan karyawan dan masyarakat. Sedangkan menurut Mangkunegara (2013:2) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

2.2 Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata *performance* yang berarti hasil atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses bekerja berlangsung. Menurut Edison *et.al*, (2016) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pendapat Edison, *et.al*, tersebut menunjukkan bahwa, Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Selain itu, Amirullah (2015) Kinerja adalah hasil usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Dari keempat pendapat tentang pengertian kinerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang baik secara kualitas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan dan kuantitas yang dapat diukur dari proses dan hasil kerja secara langsung.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Hasibuan, (2012:114) yang mengemukakan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

2.3 Kompetensi

Secara konseptual kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang dijadikan sebagai suatu pedoman dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*). Menurut Wibowo (2017:63) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja.

Menurut Edison *et.al*, (2016:85) Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keterampilan dan sikap. Menurut Rivai (2013:53) Kompetensi adalah karakteristik dasar personal yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam perusahaan.

Dari beberapa pendapat para ahli, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman yang dijadikan sebagai suatu pedoman dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*).

2.4 Komitmen

Menurut Kaswan (2017:11) komitmen merupakan ukuran kesediaan karyawan untuk bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang. Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan dan hasrat untuk terus bekerja disana. Kreitner dan Kinicki (dalam Kaswan 2017:14) menyatakan bahwa komitmen organisasi mencerminkan bagaimana individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya.

Luthans (2014:34) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dari organisasi tertentu. Komitmen organisasi juga merupakan keinginan menuju level keahlian tinggi atas nama organisasi, suatu kepercayaan tertentu, dan penerimaan terhadap nilai-nilai serta tujuan organisasi. Menurut Sianipar dan Haryanti (2014:63) komitmen organisasi adalah keputusan karyawan untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi dengan sepenuh hati menerima tujuan organisasi dan memberikan kontribusi yang terbaik bagi kemajuan organisasinya.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah kesediaan karyawan untuk mengutamakan organisasi dari pada kepentingan pribadi dan memberikan kontribusi yang besar untuk mencapai terwujudnya tujuan organisasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilakukan pada karyawan Divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Wilayah Riau pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri yang beralamat di Labuh Baru Barat, Payung Sekaki, Labuh Baru Baru, Pekanbaru, Kota Pekanbaru yang telah dilaksanakan selama 2 (bulan) yaitu pada bulan Juni hingga bulan Juli 2022. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kualitatif (kata-kata, penjelasan suatu objek, fenomena dan informasi lainnya) dan data kuantitatif, yaitu data yang didapat dari penelitian bersifat kualitatif, maka data itu diberikan skala sehingga menjadi data yang bersifat kuantitatif. Skala yang digunakan adalah skala ordinal, yaitu data yang diperoleh dengan cara kategorisasi atau klasifikasi, tetapi diantara data tersebut terdapat hubungan. Dengan skala ordinal, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Adapun sumber data yang dipergunakan dalam penelitian adalah data primer, yaitu data yang dihimpun langsung dari sumber pertama. Pengumpulan data dilakukan dengan mempergunakan kuesioner yang akan dibuat dengan model tertutup yang telah menyediakan pilihan jawaban kepada para responden dan data sekunder, data yang diperoleh melalui tangan kedua. Pengumpulan data diperoleh melalui data-data yang telah tersedia di perusahaan, jurnal penelitian, dan buku-buku penunjang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Wilayah Riau pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri tahun 2021 yang berjumlah sebanyak 65 orang. Adapun sampel pada penelitian ini sebanyak 65 responden. Sampel diambil dengan menggunakan metode sensus jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017:85). Alat analisa data yang digunakan adalah model regresi linear berganda dengan persamaan $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$ dimana, Y = kinerja karyawan, α = konstanta sebagai titik potong, β_1 , β_2 = koefisien regresi, X_1 = kompetensi, X_2 = komitmen, dan ε = Error Term dengan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F dan uji t pada α 5% (0,5).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	11,760	3,960
	Kompetensi	0,295	0,104
	Komitmen	0,499	0,110

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
Sumber : Data Olahan, 2022

$Y = 11,760 + 0,295X_1 + 0,499X_2$ Nilai konstanta (α) adalah bernilai positif yaitu 11,760. Artinya jika kompetensi dan komitmen bernilai 0 (nol), maka kinerja karyawan bernilai tetap sebesar 11,760. Nilai koefisien regresi variabel kompetensi bernilai positif, yaitu 0,295, artinya setiap peningkatan variabel kompetensi sebesar 1 satuan akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,295 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap (konstan) dan begitu juga sebaliknya. Nilai koefisien regresi variabel komitmen bernilai positif, yaitu 0,499, artinya setiap peningkatan variabel komitmen sebesar 1 satuan akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,499 satuan dengan asumsi variabel lain bernilai tetap (konstan) dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1615,097	2	807,549	35,919	0,000 ^b
	Residual	1393,918	62	22,483		
	Total	3009,015	64			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
b. Predictors: (Constant), Komitmen, Kompetensi
Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,050, artinya variabel *independent* berpengaruh secara simultan terhadap variabel *dependent*. Dapat dikatakan bahwa secara bersama-

sama, variabel kompetensi dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	2,970	0,004
	Kompetensi	2,828	0,006
	Komitmen	4,517	0,000

Sumber : Data Olahan, 2022

Variabel kompetensi (X_1) diperoleh nilai signifikan sebesar 0.006. Berdasarkan hasil signifikansi tersebut ternyata nilai signifikansi variabel kompetensi lebih kecil dari 0,050 ($0,006 < 0,050$) yang berarti bahwa variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependent*, dengan kata lain variabel kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri. Variabel komitmen (X_2) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil signifikansi tersebut ternyata nilai signifikansi variabel komitmen lebih kecil dari 0,050 ($0,000 < 0,050$) yang berarti bahwa variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependent*, dengan kata lain variabel komitmen berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri.

Tabel 7. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,833 ^a	0,737	0,722	6,742

a. Predictors: (Constant), Komitmen, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data Olahan, 2022

Diperoleh nilai Koefisien Korelasi (R) sebesar 0,833 berarti bahwa variabel kompetensi dan komitmen memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kinerja karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri. Kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat berada pada interpretasi kuat sebesar 73,70% ditentukan oleh variabel kompetensi dan komitmen. Sedangkan sisanya sebesar 26,30% ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa kompetensi dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri yang dibuktikan dengan hasil olahan data yang memiliki nilai sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil daripada 0,050. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Dengan melakukan bekerjasama akan meringankan suatu pekerjaan”. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan pernyataan ini memberikan gambaran bahwa karyawan tersebut selalu melakukan suatu pekerjaan secara berkelompok maupun pekerjaan yang terhubung antara satu dengan lainnya karena dengan melakukan suatu pekerjaan secara berkelompok / bersama, maka karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri akan merasa akan keringanan dalam penyelesaian pekerjaan tersebut.

Sedangkan pernyataan dengan nilai rata-rata terendah adalah pernyataan “Kuantitas merupakan tujuan utama dalam mengerjakan suatu pekerjaan”. Hasil tersebut memberikan gambaran bahwa tidak semua pekerjaan hanya berorientasi terhadap berapa banyak pekerjaan tersebut di hasilkan. Jadi, kuantitas bukanlah suatu tujuan utama, melainkan tujuan utama dalam pekerjaan bagi Karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri adalah kualitas dari hasil pekerjaan tersebut.

Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini sejalan dengan pendapat Edison *et.al*, (2016:50) yang menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, Amirullah (2015) Kinerja adalah hasil usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.

Kinerja pada setiap individu sangat berbeda dengan individu lainnya sesuai dengan tingkat besar dan kecilnya pengetahuan, keterampilan dan motivasi yang dimiliki oleh individu tersebut demikian pula dengan kelompok, kinerja kelompok satu dengan lainnya. Menurut Wibowo (2017:11) kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kompetensi terhadap kinerja Karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri. Hal ini terbukti dengan perolehan nilai signifikan yaitu sebesar 0,006. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa memang terdapat pengaruh dari variabel kompetensi terhadap kinerja Karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri.

Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Keterampilan dasar merupakan keterampilan wajib yang harus dimiliki oleh seseorang”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri setuju dengan keterampilan dasar merupakan suatu keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan. Karena keterampilan dasar merupakan suatu pondasi untuk mengembangkan keterampilan-keterampilan lainnya yang berkaitan dengan suatu pekerjaan.

Sedangkan pernyataan dengan nilai rata-rata terendah adalah pernyataan “Pengetahuan dapat diraih sesuai dengan berjalannya waktu”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan tidak dapat diraih begitu saja seiring berjalannya waktu. Namun, dengan adanya niat untuk belajar hal baru, kemauan untuk berdiskusi dengan para ahli dan mengikuti training-training yang ada akan mampu dalam meningkatkan pengetahuan serta meningkatkan kompetensi diri.

Pada dunia kerja, kompetensi sangat dibutuhkan untuk mengetahui tipe pekerjaan seperti apa yang tepat bagi seseorang. Apabila kompetensi atas diri seorang karyawan telah diketahui maka perusahaan pun mampu membantu untuk mengembangkan pribadi melalui training atau pelatihan tertentu. Selain itu, kompetensi yang dimiliki seorang karyawan mampu menjadi petunjuk bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana ia mampu menampilkan diri dan memberikan hasil kerja optimal untuk perusahaan. Kompetensi sebagai suatu kemampuan kerja setiap yang dimiliki oleh individu dan didalamnya mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standarisasi yang diharapkan. Kompetensi juga merupakan suatu hal yang berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan individu untuk mencapai hasil yang diharapkan

Berdasarkan hasil uji secara parsial variabel penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel komitmen terhadap kinerja karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri. Hal ini terbukti dengan perolehan nilai signifikan yaitu sebesar 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa memang terdapat pengaruh dari variabel komitmen terhadap kinerja karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri.

Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Merasa bangga bisa menjadi bagian dari perusahaan”. Hasil dari jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa Karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri merasa bangga bisa bekerja di PT. PLN karena bisa membantu masyarakat dalam bidang kelistrikan yang mana listrik merupakan suatu kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari.

Sedangkan pernyataan dengan nilai rata-rata terendah adalah “Saya merasa bahwa perusahaan telah menyia-nyiaakan sumber daya manusia yang ada didalamnya”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri selalu merangkul sumber daya manusianya agar menjadi insan yang memiliki integritas tinggi dan memiliki kinerja yang tinggi. Komitmen merupakan suatu tindakan untuk melakukan sesuatu dalam bentuk dedikasi atau kewajiban yang mengikat kepada orang lain, hal tertentu, atau tindakan tertentu. Komitmen bisa dilakukan dengan cara suka rela atau tanpa unsur paksaan. Komitmen dapat terjadi karena adanya rasa cinta dan suka terhadap apa yang mereka lakukan. Begitu juga dengan suatu pekerjaan di perusahaan.

Menurut Kaswan (2017:11) komitmen merupakan ukuran kesediaan karyawan untuk bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang. Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan dan hasrat untuk terus bekerja disana. Kreitner dan Kinicki (dalam Kaswan 2017:14) menyatakan bahwa komitmen organisasi mencerminkan bagaimana individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya. Komitmen sebagai suatu sikap yang menunjukkan sejauh mana seseorang karyawan mengetahui, mengenal, serta mau terikat terhadap perusahaan tempat bekerja. Komitmen adalah rasa keterlibatan, loyalitas, dan identifikasi yang dinyatakan oleh seseorang terhadap organisasi. Menurut Sianipar dan Haryanti (2014:63) komitmen adalah keputusan karyawan untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi dengan sepenuh hati menerima tujuan organisasi dan memberikan kontribusi yang terbaik bagi kemajuan organisasinya.

5. KESIMPULAN

Secara simultan, kompetensi dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri dibuktikan dengan hasil olahan data yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Secara parsial, kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja Karyawan divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi wilayah Riau PT. PLN (persero) wilayah Riau dan Kepri. Besar kontribusi variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah sebesar 73,70%, sedangkan sisanya 26,30% ditentukan oleh variabel diluar model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen. Mitra Wacana Media, Jakarta.

- Edison, Emron., dkk. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kaswan. 2017. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Luthans, Fred. 2014. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pratiwi, Intan Yogi. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT. BPR Tish Batubulan. *EJurnal Manajemen Unud*. Vol.4, No.7, 2036-2051.
- Rivai, Veithzal. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*, Rajagrafindo persada, Bandung.
- Sianipar, A.R.B. dan Haryanti, K. 2014. Hubungan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja dengan Intensi Turnover pada Karyawan Bidang Produksi CV. X. *Jurnal Psikodemensia*. Vol. XIII, No.1 (98-114).
- Sofyandi, Herman. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sondang P. Siagian. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. PT. Raja Grafindo Persada, Depok.