



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN –PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**Pengaruh Budaya Organisasi (AKHLAK) Terhadap
Kinerja Karyawan di PT. PLN (PERSERO) Kota Cimahi
(Studi di PT. PLN Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi)**

Skripsi

Oleh

Inatsan Fauzan Nashrina

6071901072

Bandung

2023



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN –PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**Pengaruh Budaya Organisasi (AKHLAK) Terhadap
Kinerja Karyawan di PT. PLN (PERSERO) Kota Cimahi
(Studi di PT. PLN Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi)**

Skripsi

Oleh

Inatsan Fauzan Nashrina

6071901072

Pembimbing

Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si

Bandung

2022

DAFTAR PERBAIKAN NASKAH SKRIPSI

Nama : Inatsan Fauzan Nashrina
Nomor Pokok Mahasiswa : 6071901072
Program Studi : Administrasi Publik
Pembimbing : Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. (19850108) Pembimbing Tunggal
Hari dan tanggal ujian skripsi : Rabu tanggal 12 July 2023
Judul (Bahasa Indonesia) : Pengaruh Budaya Organisasi (AKHLAK) Terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN (PERSERO) Kota Cimahi (Studi di PT. PLN Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi)
Judul (Bahasa Inggris) :

1. Perbaikan Judul Skripsi menjadi (Judul harus ditulis lengkap menggunakan huruf besar kecil/Title Case)

Judul (Bahasa Indonesia) Tidak ada perubahan

Judul (Bahasa Inggris) menyesuaikan

2. Perbaikan Umum (meliputi : cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing) :

1. Sesuaikan jenis font yang digunakan untuk semua bagian
2. Isi abstrak perlu disesuaikan dengan pola penulisan abstrak akademis. Dalam abstrak pada bagian kesimpulan disebutkan analisis regresi tetapi yang tertulis justru kesimpulannya menggambarkan korelasi
3. Kemukakan teknik sampling yang digunakan pada bagian abstrak
4. Kutipan-kutipan yang ada dalam skripsi jangan ada yang luput dan harus dilengkapi
5. Tulisan pengutipan harus lengkap dan jelas
6. Kemukakan tujuan penelitian di bagian paragraf pertama abstrak penelitian

3. Perbaikan di Bab 1

1. Perbaiki kembali latar belakang terutama uraian mengenai problem yang terjadi sehubungan dengan variabel dependennya yaitu kinerja
2. Indikasi-indikasi masalah kinerja bersesuaian dengan fokus penelitian

4. Perbaikan di Bab 2

1. Budaya Organisasi menurut Robbins tidak perlu dipaksakan untuk fit-in dengan budaya AKHLAK dalam penyusunan kerangka teori.
2. Manfaatkan sumber bacaan mengenai Budaya AKHLAK untuk membangun teroi dan mengembangkan model penelitian

5. Perbaikan di Bab 3

1. Hipotesis kerja yang digunakan dalam penelitian ini harus diubah ke dalam hipotesis statistik
2. Perlu mempelajari lagi jenis-jenis dalam uji validitas dan reliabilitas
3. Berikan penjelasan teknik perubahan data ordinal menjadi interval
4. Kategori respon perlu untuk ditinjau ulang khususnya untuk kategori respon variabel kinerja

6. Perbaikan di Bab 4

1. Hasil pengujian hipotesis harus dikemukakan/diungkap dalam hasil kemudian dinarasikan dalam pembahasan
2. Skor aktual dalam tabel perlu penjelasan teknik penghitungannya
3. Pembahasan adalah penguraian dari hasil uji statistik

7. Perbaikan di Bab 5

Saran harus sesuai dengan kesimpulan penelitian

DOKUMEN INI TIDAK PERLU DITANDATANGANI LAGI

Bandung, 12 July 2023

Ketua Program Studi,

kaprodi_iap.fisip@unpar.ac.id
7/12/2023 14:44:53

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Penguji,

Penguji (Pembimbing),

gina@unpar.ac.id
7/12/2023 14:31:56

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

Penguji,

kristian.widya@unpar.ac.id

7/12/2023 14:30:20

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D.

lalahi@unpar.ac.id

7/12/2023 14:33:19

Dr. Ulber Silalahi, Drs., M.A.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Inatsan Fauzan Nashrina
Nomor Pokok : 6071901072
Judul : Pengaruh Budaya Organisasi (AKHLAK) Terhadap Kinerja Karyawan di PT.
PLN (PERSERO) Kota Cimahi (Studi di PT. PLN Unit Pelayanan Pelanggan
(UP3) Cimahi)

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 12 Juli 2023
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

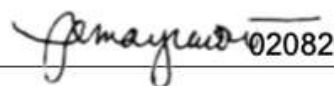
Ketua sidang merangkap anggota

Kristian Widya Wicaksono, Ph.D.

:  02082023

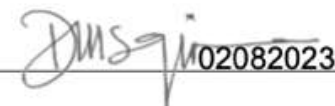
Sekretaris

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si

:  02082023

Anggota

Dr. Ulber Silalahi, Drs., M.A.

:  02082023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M. Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Inatsan Fauzan Nashrina
NPM : 6071901072
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Budaya Organisasi (AKHLAK) Terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN (PERSERO) Kota Cimahi (Studi di PT. PLN Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi)

Menyatakan bahwa, hasil karya yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi (AKHLAK) Terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN (PERSERO) Kota Cimahi (Studi di PT. PLN Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi)” merupakan hasil karya tulis ilmiah yang saya ciptakan sendiri dan bukanlah karya yang menyalin karya ilmiah dari penelitian orang lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip ditulis dengan aturan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila pernyataan ini terbukti tidak benar di kemudian hari.

Cimahi, 26 Juni 2023



METERAN TEMPE
0032CAKX400444185

Inatsan Fauzan Nashrina

ABSTRAK

PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi merupakan salah satu unit PLN yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti ditemukan bahwa terdapat 3 indikator kinerja karyawan yang masih belum tercapai sehingga PLN masih berusaha untuk meningkatkan kinerja para karyawannya, salah satunya dengan terus melakukan sosialisasi mengenai pentingnya implementasi Budaya AKHLAK. Namun karena masih baru berlakunya penggunaan Budaya AKHLAK ini, PLN UP3 Cimahi masih belum mengetahui apakah dengan adanya budaya AKHLAK ini dapat meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah budaya organisasi (AKHLAK) berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. PLN UP3 Cimahi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif untuk menemukan dan mengetahui adanya pengaruh antara budaya AKHLAK terhadap kinerja karyawan. Data dikumpulkan melalui wawancara dan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *Google Forms* kepada 49 karyawan yang aktif bekerja di PT. PLN UP3 Cimahi. Peneliti menggunakan skala ordinal untuk pengumpulan data yang kemudian di transformasikan ke skala interval untuk analisis data menggunakan Metode *Successive Interval* (MSI). Data yang telah didapatkan kemudian dianalisis berdasarkan rumus analisis regresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa apabila budaya AKHLAK mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan diprediksikan mengalami peningkatan sebesar 28,4%. Selain itu dinyatakan juga bahwa budaya AKHLAK memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. PLN UP3 Cimahi sebesar 59,2%.

Kata Kunci : Budaya Organisasi, Budaya Akhlak, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

PT. PLN Cimahi Customer Service Implementation Unit (UP3) is a PLN unit that aims to provide the best service to the community. Based on the results of interviews with researchers, it was found that there were 3 employee performance indicators that had not been achieved so that PLN was still trying to improve the performance of its employees, one of which was by continuing to socialize the importance of implementing the AKHLAK Culture. However, because the use of AKHLAK Culture is still new, PLN UP3 Cimahi still does not know whether the existence of this AKHLAK culture can improve employee performance. Therefore this study aims to determine whether organizational culture (AKHLAK) influences employee performance at PT. PLN UP3 Cimahi.

This study uses a quantitative research method approach to find and determine the influence of AKHLAK culture on employee performance. Data was collected through interviews and distributing questionnaires in the form of Google Forms to 49 employees who are actively working at PT. PLN UP3 Cimahi. Researchers used an ordinal scale for data collection which was then transformed to an interval scale for data analysis using the Successive Interval Method (MSI). The data that has been obtained is then analyzed based on a simple linear regression analysis formula with the help of SPSS software.

The results of this study state that if the AKHLAK culture increases by one unit, the employee's performance will be predicted to increase by 28.4%. In addition, it is also stated that AKHLAK culture has a positive influence on the performance of employees of PT. PLN UP3 Cimahi of 59.2%.

Keywords: Organizational Culture, AKHLAK Culture, Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya yang sampai saat ini selalu menyertai, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Budaya Organisasi (AKHLAK) Terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Cimahi”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik jenjang Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
2. Indraswari, M.A., Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
3. Trisno Sakti Herwanto, S. IP., MPA selaku ketua prodi
4. Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si selaku Dosen Pembimbing
5. Pius Suratman Kartasasmita Drs., M. Si., Ph.D. selaku Dosen wali

6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu sebagai bekal dalam penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga (Papa, Mama, Tete) yang selalu memberikan dukungan dan doa
8. Athalla, Vena dan Sarah yang selalu menemani dan memberi semangat saat melakukan revisi
9. Khanza dan Riza sahabat sejak smp yang selalu memberi semangat dan menjadi tempat bertukar pikiran
10. Hanaya dan teman seperjuangan skripsi lain yang selalu memotivasi untuk mengerjakan skripsi ini

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat beberapa kesalahan. Oleh karena itu, peneliti berharap agar setiap kritik dan saran yang diberikan dapat membantu meningkatkan kualitas skripsi ini menjadi lebih baik.

Peneliti ingin mengakhiri dengan harapan baha tujuan dari penyusunan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan.

Cimahi, 21 Juni 2023

Inatsan Fauzan Nashrina

DAFTAR ISI

<i>ABSTRAK</i>	<i>i</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>ii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>iii</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>v</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>ix</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>xi</i>
<i>BAB 1 PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	10
<i>BAB 2 KERANGKA TEORI</i>	<i>12</i>
2.1 Kajian Terdahulu.....	12
2.2 Budaya Organisasi	16
2.2.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Budaya Organisasi	21

2.2.2	Fungsi Budaya Organisasi.....	21
2.2.3	Budaya AKHLAK.....	22
2.2.4	Dimensi Budaya AKHLAK	23
2.3	Kinerja Karyawan	25
2.3.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	26
2.3.2	Dimensi Kinerja Karyawan.....	28
2.4	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	31
2.5	Model Penelitian.....	34
2.6	Hipotesis.....	34
<i>BAB 3</i>	<i>METODE PENELITIAN</i>	<i>35</i>
3.1	Rancangan Penelitian	35
3.2	Pengukuran Variabel.....	36
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	36
3.2.2	Uji Validitas	40
3.2.3	Uji Reliabilitas	43
3.2.4	Skala Pengukuran.....	45
3.3	Populasi	47
3.4	Pengumpulan Data.....	48
3.4.1	Bentuk Data.....	48
3.4.2	Ukuran Data	48

3.4.3	Sumber Data.....	49
3.4.4	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5	Transformasi Data	51
3.6	Analisis Data	52
3.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	53
3.5.2	Analisis Korelasi Sederhana	54
3.5.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	55
3.5.4	Uji Hipotesis (Uji t).....	56
3.5.5	Uji Koefisien Determinasi.....	57
<i>BAB 4 SUBYEK PENELITIAN.....</i>		59
4.1	Identitas Organisasi	59
4.2	Sejarah Singkat Organisasi.....	59
4.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	60
4.3.1	Visi	60
4.3.2	Misi	60
4.4	Struktur Organisasi	61
<i>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</i>		62
5.1	Hasil Penelitian.....	62
5.1.1	Karakteristik Responden.....	62
5.1.2	Analisis Deskriptif Budaya AKHLAK (X).....	67

5.1.3	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Budaya AKHLAK	78
5.1.4	Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan (Y)	79
5.1.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kinerja Karyawan	88
5.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	89
5.1.7	Analisis Koefisien Korelasi.....	93
5.1.8	Analisis Regresi Linier Sederhana	95
5.1.9	Uji Hipotesis (Uji t).....	96
5.1.10	Uji Determinasi	97
5.2	Pembahasan	98
5.2.1	Budaya AKHLAK.....	98
5.2.2	Kinerja Karyawan	100
5.2.3	Pengaruh Budaya AKHLAK Terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN UP3 Cimahi.....	102
<i>BAB 6 PENUTUP</i>		<i>105</i>
6.1	Kesimpulan	105
6.2	Saran	106
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>		<i>108</i>
<i>LAMPIRAN</i>		<i>112</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terhadapulu	12
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Budaya Organisasi	36
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kinerja Karyawan	38
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Budaya Organisasi (X).....	41
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	42
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 3. 6 Skala Likert	45
Tabel 3. 7 Kriteria untuk menilai Budaya Organisasi.....	46
Tabel 3. 8 Kriteria untuk menilai Kinerja Karyawan.....	46
Tabel 3. 9 Jumlah Karyawan PT. PLN UP3 Cimahi.....	47
Tabel 3. 10 Derajat Kekuatan Korelasi	54
Tabel 5. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	62
Tabel 5. 2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	63
Tabel 5. 3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	64
Tabel 5. 4 Karakteristik responden berdasarkan Bagian Pekerjaan	64
Tabel 5. 5 Karakteristik responden berdasarkan Jabatan	65
Tabel 5. 6 Karakteristik responden berdasarkan Lama Kerja	66
Tabel 5. 7 Tanggapan responden mengenai Dimensi Amanah.....	67
Tabel 5. 8 Tanggapan responden mengenai Dimensi Kompeten.....	69

Tabel 5. 9 Tanggapan responden mengenai Dimensi Harmonis.....	71
Tabel 5. 10 Tanggapan responden mengenai Dimensi Loyal	73
Tabel 5. 11 Tanggapan responden mengenai Dimensi Adaptif	74
Tabel 5. 12 Tanggapan responden mengenai Dimensi Kolaboratif.....	76
Tabel 5. 13 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Budaya Organisasi	78
Tabel 5. 14 Tanggapan responden mengenai Dimensi Kualitas kerja	80
Tabel 5. 15 Tanggapan responden mengenai Dimensi Kuantitas	82
Tabel 5. 16 Tanggapan responden mengenai Dimensi Ketepatan Waktu	83
Tabel 5. 17 Tanggapan responden mengenai Dimensi Efektivitas	85
Tabel 5. 18 Tanggapan responden mengenai Kemandirian	87
Tabel 5. 19 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kinerja Karyawan	88
Tabel 5. 20 Hasil Perhitungan Uji Normalitas	89
Tabel 5. 21 Hasil Perhitungan Uji Heteroskedastisitas	91
Tabel 5. 22 Hasil Perhitungan uji linieritas.....	93
Tabel 5. 23 Hasil Perhitungan Koefisien Regresi (Coefficients).....	95
Tabel 5. 24 Hasil Perhitungan Korelasi	93
Tabel 5. 25 Hasil Perhitungan Uji t.....	96
Tabel 5. 26 Hasil Perhitungan Uji Determinasi	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Budaya AKHLAK.....	5
Gambar 1. 2 Penilaian kinerja PLN UP3 Cimahi	6
Gambar 2. 1 A Socialization Model.....	18
Gambar 2. 2 How Organizational Culture Have an Impact on Employee Performance and Satisfaction	32
Gambar 2. 3 Model Penelitian	34
Gambar 4. 1 Bagan Susunan Organisasi PT.PLN (PERSERO) Unit Induk Distribusi Jawa Barat Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Cimahi	61
Gambar 5. 1 Grafik Normalitas.....	90
Gambar 5. 2 Scatterplot.....	92

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang ketenagalistrikan yang mendistribusikan listrik dan satu-satunya perusahaan yang tidak mengalami persaingan di Indonesia untuk mendapatkan konsumen.¹ Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan badan usaha yang sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.² PLN juga merupakan perusahaan yang berbentuk perseroan, yang berarti modalnya terbagi dalam saham yang paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia, yang bertujuan untuk mengejar keuntungan.³

PT. PLN memiliki visi dan misi perusahaan, Visi: “Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”. Misi: “Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

¹ Laporan tahunan PLN (2021)

² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2005 Tentang Tata Cara Penyertaan dan Penatausahaan Modal Negara Pada Badan Usaha Milik Negara dan Perseroan Terbatas. Pasal 1 ayat 1

³ Loc.cit., Pasal 1 ayat 2

Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorog kegiatan ekonomi. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan”.⁴

Karena wilayah kerja PLN yang sangat luas, maka PLN membagi menjadi beberapa unit di seluruh Indonesia yang memiliki tanggung jawab sesuai dengan fungsi unit induknya. PLN melakukan pengelolaan jaringan listrik dengan membagi unit menjadi beberapa bagian yang didasarkan pada sistem kelistrikan seperti pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Salah satunya yaitu PLN UP3 Cimahi yang berfokus pada pelaksana pelayanan pelanggan di Kota Cimahi. Dalam studi ini, peneliti memilih PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi sebagai objek penelitian karena peneliti memiliki pengetahuan khusus tentang beberapa informan yang akan membantu peneliti mengumpulkan data yang diperlukan

PLN UP3 Cimahi memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan kinerja karyawan yang berkualitas. Untuk mencapai kinerja yang lebih baik perusahaan harus dapat memanfaatkan *resource* yang ada didalamnya termasuk memaksimalkan fungsi sumber daya manusianya. Karyawan adalah sumber daya utama bagi perusahaan, merekalah yang akan menentukan apakah perusahaan berhasil mencapai tujuan jangka pendek atau jangka panjang. Karyawan yang berkualitas akan dapat

⁴ Materi COC Komando PT.PLN (Persero) UP3 Cimahi (2021)

menyelesaikan tugas dengan efektif, efisien, produktif, dan profesional. Ini memungkinkan karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik. Kinerja karyawan sangat penting bagi perusahaan karena akan berdampak langsung pada hasil perusahaan. Kinerja karyawan terdiri dari bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka dan bagaimana mereka dapat memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila karyawan dapat mengerjakan atau menyelesaikan tugasnya secara efektif dan efisien, dimana tujuan perusahaan dapat tercapai pada waktu yang telah ditetapkan. Karyawan juga harus memiliki inisiatif yang tinggi dalam berkreatifitas untuk membentuk ide-ide baru dalam perencanaan segala sesuatu yang berkaitan dengan tujuan perusahaan. Umumnya kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan.

Namun setiap karyawan memiliki sifat dan pola pikir yang beragam, dengan adanya budaya organisasi akan menyatukan sifat dan pola pikir karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Karena dengan adanya Budaya organisasi akan membuat identitas baru dalam perusahaan yang membuat karyawan bisa satu tujuan untuk mencapai tujuan perusahaan. Semakin kuat budaya organisasi dalam suatu perusahaan maka akan semakin mempengaruhi cara karyawan berperilaku dan berkinerja.⁵ Oleh karena itu, diperlukan dukungan perusahaan untuk

⁵ Stephen. P Robbins, dan T. Judge, *Organizational Behaviour 18th ed* (London: Perason Education, 2019), 566

memperkuat budaya organisasi agar para karyawan dapat berkinerja lebih baik. Hal ini akan membantu perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan.

Budaya organisasi bertujuan agar seluruh karyawan bisa satu tujuan untuk memajukan perusahaan. Budaya organisasi dicirikan sebagai nilai, anggapan, asumsi, sikap, dan standar perilaku yang telah diatur kemudian berwujud dalam penampilan, sikap, dan tindakan, sehingga menjadi identitas dari suatu perusahaan “the way we do things around here”.⁶ Nilai-nilai inilah yang akan menentukan kebenaran atau ketidakbenaran tindakan serta kebolehan atau tidak kebolehan perilaku.

Budaya organisasi yang kuat dan sehat memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan motivasi karyawan dan menciptakan rasa percaya dan komitmen pada organisasi. Budaya organisasi yang kuat dan sehat cenderung membuat karyawan merasa lebih nyaman untuk berpartisipasi dalam kegiatan yang dapat meningkatkan kinerja mereka. Selain itu budaya organisasi yang positif juga membuat karyawan lebih memahami tujuan organisasi dan merasa terlibat dalam mencapai tujuan tersebut.

Erick Thohir selaku Menteri BUMN meresmikan budaya AKHLAK pada tanggal 27 Juli 2021 untuk digunakan oleh seluruh BUMN. Budaya AKHLAK terdiri dari “Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif”. Saat

⁶ Internalisasi pedoman pelaksanaan penilaian HCR OCR Tahun 2022.

ini PT.PLN (Persero) UP3 Cimahi menggunakan budaya Akhlak sebagai core value setiap karyawan dalam berperilaku.

Gambar 1. 1 Budaya AKHLAK



Sumber : Materi COC Komando PT.PLN (Persero) UP3 Cimahi

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa karyawan PLN UP3 Cimahi ditemukan bahwa masih terdapat beberapa indikator kinerja yang masih belum tercapai. Indikator-indikator tersebut meliputi kelengkapan data pelanggan, pengendalian piutang dan penurunan pengaduan gangguan berulang

pada PLN Mobile. Berikut adalah data penilaian kinerja PT. PLN UP3 Cimahi tahun 2022:

Gambar 1. 2 Penilaian kinerja PLN UP3 Cimahi

NO	INDIKATOR KINERJA 2021	POLA RITAS	SATUAN	BOBOT	TARGET DES 2022	TARGET MAR 2022	REALISASI MAR 2022	PENCAPAIAN MAR 2022	NILAI	STATUS
I	KEY PERFORMANCE INDICATORS			40					39,00	
1	Penjualan Tenaga Listrik	↑	GWh	14	54.128,88	13.305,39	13.820,41	103,87%	14,54	Baik
2	Penurunan Pengaduan Gangguan Berulang pada PLN Mobile	↓	%	14	50	50,00	52,89	94,21%	13,18	Masalah
3	Kelengkapan Data Pelanggan	↑	%	12	80	50,60	47,59	94,05%	11,28	Masalah
II	PERFORMANCE INDICATORS			60					61,10	
4	Penurunan Feedback Negatif pada PLN Mobile	↑	%	10	50	50,00	86,30	110,00%	11,00	Baik
5	Implementasi Smart Meter AMI	↑	Jumlah kWh meter AMI Terpasang	6	110.493	0,00	0,00	100,00%	6,00	Baik
6	Peningkatan Layanan									
6.1	Response Time atas Keluhan	↓	Jam	3	1,25	1,25	0,79	110,00%	3,30	Baik
6.2	Recovery Time atas Keluhan	↓	Jam	3	2,81	2,81	1,83	110,00%	3,30	Baik
7	Pengendalian Piutang - Rata-rata Tunggalan	↓	Rp Milyar	6	6,90	6,90	7,95	94,71%	5,08	Masalah
8	Susut Jaringan (Tanpa E-min)	↓	%	6	6,43	7,16	6,92	103,31%	6,19	Baik

Sumber : Dokumen Perusahaan Mengenai Laporan Evaluasi Hasil Kinerja Tahun 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa:

1. Kelengkapan data pelanggan mengacu pada data pelanggan yang belum membayar tagihan listrik tepat waktu. Indikator ini masih bermasalah karena masih terjadi kekurangan data pelanggan yang belum membayar tagihan listrik tepat waktu.
2. Masalah ini berhubungan erat dengan indikator pengendalian piutang, dimana kekurangan data mengenai pelanggan yang terlambat membayar dapat mengakibatkan perusahaan kesulitan dalam memantau dan menagih pembayaran yang belum dilakukan.

3. Selain itu, indikator penurunan pengaduan gangguan berulang pada PLN Mobile juga menjadi perhatian. Hal ini mengacu pada upaya untuk mengurangi jumlah pengaduan yang berulang terkait dengan aplikasi PLN Mobile. Pengaduan gangguan berulang dapat mengindikasikan adanya masalah sistem yang perlu diperbaiki atau peningkatan dalam pengelolaan layanan pelanggan. Dengan mencapai penurunan pengaduan gangguan berulang, PLN UP3 Cimahi akan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN Mobile.

Dengan mengetahui adanya indikator kinerja yang masih belum tercapai PLN UP3 Cimahi masih berusaha untuk meningkatkan kinerja para karyawannya, salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan terus melakukan sosialisasi mengenai pentingnya implementasi Budaya AKHLAK. Dengan terus dilakukannya sosialisasi ini, diharapkan kinerja karyawan PLN UP3 Cimahi dapat meningkat secara keseluruhan dan mencapai tujuan organisasi yang lebih baik. Namun karena masih baru berlakunya penggunaan Budaya AKHLAK ini, PLN UP3 Cimahi masih belum mengetahui apakah dengan adanya budaya AKHLAK ini dapat meningkatkan kinerja karyawan

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah dengan adanya Budaya AKHLAK memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. PLN UP3 Cimahi. Oleh karena itu peneliti mengambil judul “Pengaruh Budaya Organisasi (AKHLAK) terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Cimahi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa kuat budaya organisasi (AKHLAK) yang dianut oleh karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi?
2. Seberapa tinggi kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi?
3. Apakah budaya organisasi (AKHLAK) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui seberapa kuat budaya organisasi (AKHLAK) yang dianut oleh karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi
2. Mengetahui seberapa tinggi kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi
3. Mengetahui apakah budaya organisasi (AKHLAK) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cimahi

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat. Manfaat ini mencakup manfaat praktis dan teoritis berikut adalah beberapa manfaat yang mungkin dihasilkan dari penelitian ini:

1. Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi kepada perusahaan dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan, khususnya dalam menerapkan nilai-nilai budaya AKHLAK agar bisa diterapkan lebih maksimal sehingga dapat mencapai hasil yang diinginkan oleh perusahaan.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai acuan bagi penelitian lain yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan teori atau variabel yang serupa.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peneliti, dengan didapatnya pengalaman dari penelitian ini dan juga penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh saat menimba ilmu di perguruan tinggi.

2. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman yang lebih dalam mengenai bagaimana budaya organisasi mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu mengembangkan teori-teori baru. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi bagi para peneliti lain.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 : Pendahuluan, menjelaskan latar belakang yang menjelaskan mengapa budaya organisasi perlu untuk diteliti. Kemudian ada rumusan masalah yang menjadi pertanyaan penelitian, serta tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Kemudian ada manfaat penelitian yang menjelaskan apa saja manfaat penelitian ini bagi banyak orang. Diakhir terdapat sistematika penulisan yang menjelaskan inti-inti bahasan dari setiap bab dalam penelitian ini.

BAB 2 : Kajian Pustaka, menjelaskan mengenai teori yang digunakan oleh peneliti sebagai landasan pemikiran untuk menjawab pertanyaan penelitian. Bab ini diawali dengan teori mengenai budaya organisasi serta teori kinerja karyawan. Dijelaskan juga pengaruh budaya organisasi dan kinerja karyawan yang peneliti dapatkan dari berbagai buku, dari penjelasan ini kemudian dapat dibuat kerangka pemikiran dan juga hipotesis.

BAB 3 : Metode Penelitian, berisi penjelasan tentang rancangan penelitian yang digunakan, kemudian populasi dan sampel yang digunakan, pengukuran dan instrument penelitian yang menjelaskan operasional variable, instrument penelitian, skala pengukuran, reabilitas, validitas. Kemudian terdapat pengumpulan data yang berisi Teknik pengumpulan data.

Bab 4 : Profil Perusahaan, berisi tentang profil dan sejarah perusahaan yang akan diteliti

Bab 5 : Hasil Dan Pembahasan, berisi tentang pembahasan terkait dengan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pertanyaan masalah, teori yang digunakan untuk menjawab pertanyaan permasalahan yang akan dianalisis

Bab 6 : Penutup, berisi kesimpulan dan saran dari peneliti terhadap penelitian ini.