

IMPLEMENTASI MOTIVASI KERJA DAN PELATIHAN SDM TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN PELAYANAN PELANGGAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT. PLN (PERSERO) ULP TANJUNG KARANG

Dika Saputra¹, Ardansyah²

Universitas Bandar Lampung

Email: dika.18015002@student.ubl.ac.id¹, ardansyah@ubl.ac.id²

Abstract

The primary purpose of this survey is to find out how to implement work motivation and HR training at PT PLN (Persero) ULP Tanjung Karang during the COVID-19 pandemic. According to observations at PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang said that the performance of existing human resources was lacking or declining, this was triggered by the ongoing Covid-19 pandemic and caused various things to be hampered. HR training ensures better performance. This survey was conducted to analyze employee motivation and HR training during the Covid-19 pandemic. The author uses a fieldwork survey with qualitative analysis methods. The author collects data through observation, interviews and documentation on the job.

Keywords: Work Motivation; HR Training; Employee Performance

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi motivasi kerja serta pelatihan SDM di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Karang selama masa pandemi COVID-19. Sesuai observasi pada PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang kinerja sdm yang ada dikatakan kurang atau menurun, hal tadi dipicu oleh pandemi Covid-19 yg berlangsung serta mengakibatkan banyak sekali hal terhambat. Pelatihan/training sdm memastikan kinerja yg lebih baik. Survei ini dilakukan guna menganalisis motivasi karyawan serta training sdm selama masa pandemi Covid-19. Penulis menggunakan survei kerja lapangan dengan metode analisis kualitatif. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. kesimpulan survei ini ialah motivasi kerja pegawai yg ada pada masa pandemi COVID-19 telah ada, tetapi perlu pembenahan serta training sdm yang dilakukan belum efektif karena ini dilakukan secara online serta training dilakukan menggunakan metode latihan *on the job*.

Kata Kunci: Motivasi Kerja; Pelatihan SDM; Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Unit Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Karang, menggunakan alamat Jl. Diponegoro No. 14, Gotong Royong, Kec. Tanjung. Karang pusat, Kota Bandar Lampung selalu berusaha buat terus menerus serta efektif memperbarui kinerja karyawan buat mencapai tujuan emiten yang diberikan. buat mengetahui bagaimana kinerja karyawan secara individu atau kelompok, maka perlu dilakukan penilaian kinerja. penilaian kinerja dan memotivasi kinerja yang baik, serta mengatur anjung buat planning pengembangan yang efektif. PT PLN (Persero) ULP Tanjung Karang pula melakukan evaluasi kinerja bagi semua pegawai yang bekerja khususnya pegawai customer service. Evaluasi kinerja ini mencakup beberapa aspek diantaranya perilaku, kejujuran, pansertagan hidup kerja, kompetensi serta banyak sekali aspek lainnya.

Tabel 1
**Data Penilaian Kinerja Karyawan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP
Tanjung Karang Periode (2018-2020)**

No	Tahun	Kinerja	
		Nilai Kinerja	Kategori Penilaian
1.	2018	89,15	Sangat Baik
2.	2019	92,20	Sangat Baik
3.	2020	70,35	Cukup

Sumber Data: PT.PLN (Persero) ULP Tanjung Karang, 2021

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen sumber daya manusia ialah salah satu hal berkaitan dengan penggunaan energi manusia pada melaksanakan suatu pekerjaan buat mencapai tujuan pada suatu emiten, baik di kalangan karyawan juga di rakyat, menggunakan cara paling efisien serta efektif (Susan Eri, 2019).

Dari (Ardansyah & Mardiansyah, 2018), seseorang tak termotivasi menghasilkan sedikit perjuangan dalam bekerja. Konsep motivasi artinya konsep penting dalam belajar ihwal prestasi. Jadi motivasi berarti memberi dorongan, bisa pula dikatakan bahwa motivasi ialah faktor pendorong tingkah laris.

Training ialah suatu perjuangan buat membekali seseorang menggunakan pengetahuan serta keterampilan serta sikap buat bisa melaksanakan aktivitas organisasi serta operasional Dessler (2010: 280) menggambarkannya menjadi proses mengajar karyawan baru atau sudah ada keterampilan dasar yang mereka butuhkan buat melakukan pekerjaan mereka.

Daya bisa didefinisikan menjadi berukuran. Kinerja taraf capaian tujuan emiten membagikan sejauh mana tugas serta wewenang diberikan sesuai menggunakan misi ditetapkan. Dengan demikian, kinerja bisa digambarkan sebagai derajat pencapaian tujuan pada suatu organisasi atau emiten (Pinrang, 2019)

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik survei digunakan sebagai sumber data primer yang fokus untuk mengumpulkan data – data dari responden yang mempunyai informasi tertentu sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini. Jenis survei digunakan pada survei ini ialah survei lapangan. Sesertagkan pendekatan dipergunakan ialah pendekatan kualitatif, Data yang digunakan pada survei ini ialah data primer serta data sekunder.

Teknik pengumpulan data dipergunakan pada survei ini ialah menjadi berikut:

1. Observasi, Pengumpulan data melalui teknik observasi berarti melakukan observasi langsung di lokasi survei
2. Dokumentasi, Pengumpulan data dilakukan melalui catatan diambil asal data atau dokumen tertulis.

3. Wawancara kerja, Pengumpulan data diperoleh melalui komunikasi serta hubungan langsung antara peneliti serta penyedia isu.

Informan penelitian adalah karyawan bagian customer service PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang. Dari peneliti, masing-masing informan mewakili penekanan survei. Survei ini berfokus pada “Analisis motivasi kerja serta pembinaan staf terhadap kinerja karyawan pada bagian customer service selama masa pandemi Covid-19 di PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang”, yang objek utamanya ialah pegawai bagian pelayanan pelanggan PLN (Persero) ULP Tanjung, Karang.

Analisis data pada survei kualitatif dilakukan di waktu pengumpulan data berlangsung, setelah pengumpulan data terselesaikan pada jangka saat eksklusif, pada waktu wawancara peneliti telah menganalisis jawaban berasal para informan. Reduksi data, Penjabaran data, Penyajian data Penarikan simpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Motivasi Kerja Karyawan Bagian Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang di Masa Pandemi Covid-19

Intinya motivasi kerja bisa memacu pegawai untuk berprestasi, hal ini akan menaikkan kinerja pegawai sebagai akibatnya terpengaruh pada capaian tujuan dicapai wawancara pakai Bapak Iqbhal Wanahara Launjuk, Customer Service Manager pada PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang, tentang motivasi kerja pegawai di bagian customer service selama masa pandemi Covid-19, dia memberikan sebagai berikut:

“Dari saya, selama masa Covid-19, motivasi kerja karyawan justru menurun bahkan perlu dioptimalkan menggunakan mengajari diri sendiri bahwa harus selalu semangat pada bekerja supaya kinerja didapatkan menjadi baik.”

(Wawancara, 21 Januari 2022)

Sedangkan ibu Zaenabun selaku Deputy Claims Control Officer PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang tentang motivasi kerja pegawai di bagian customer service selama masa pandemi Covid-19, menjadi berikut:

“Dari saya motivasi kerja pegawai telah relatif, serta dalam syarat mirip itu setiap individu wajib terus berbenah, sebab tanpa motivasi kerja, kerja tidak akan aporisma.”

(Wawancara, 21/01/2022)

Berkenaan menggunakan motivasi kerja ada tentunya terdapat indikator atau parameter buat mengetahui sejauh mana motivasi kerja pegawai tadi.

Dari (Harras et al., 2020), indikator motivasi kerja ialah:

1. Semangat bekerja
2. Optimis
3. Ekspresi

Sesuai hasil wawancara ulang Bapak Iqbhal Wanahara Launjuk selaku Customer Service Manager PT PLN (Persero) ULP Tanjung Karang menyatakan:

“Antusiasme staf yang ada serta dari saya semangat staf yang ada telah relatif, tetapi tentunya perlu ditingkatkan. lalu asal segi optimisme ada pegawai yang penuh menggunakan optimisme, ada jua yang biasa-biasa saja, tapi optimisme itu wajib ada pada diri kita pegawai, serta untuk realisasi diri pegawainya telah ada, akan tetapi masih perlu ditambah lagi.” (Wawancara 21 Januari, 2022)

Sesuai akibat wawancara dengan informan diatas bisa diketahui bahwa faktor mensugesti motivasi kerja karyawan ialah faktor asal setiap karyawan itu sendiri.

Pelatihan SDM Karyawan Bagian Pelayanan Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Tanjung Karang di Masa Pandemi Covid-19

Training ini akan sangat berguna bagi karyawan. Ikuti kursus pembinaan karyawan menaikkan pengetahuan serta terampilan mereka, memungkinkan emiten buat berkembang serta bersaing dengan para pesaingnya.

Sesuai wawancara dengan Bapak Iqbhal Wanahara L, *supervisor pelayanan pelanggan* PT.PLN (Persero) ULP Tanjung Karang tentang training staf buat agen *customer service* selama Covid-19, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Saya kira training sdm bagi karyawan sangat dibutuhkan buat menunjang kinerja karyawan yg ada, training di masa pandemi mirip ini dilakukan melalui media zoom online serta tentunya sebelum pandemi Covid-19 sangat tidak selaras serta dari saya kurang efektif. sebab pekerjaan terfragmentasi antara training serta pekerjaan serta tak bisa berkonsentrasi selama training.” (Wawancara 21/01/2022)

Selain itu ibu Nanda AZ selaku Assistant Customer Service Analyst PT PLN (Persero) ULP Tanjung Karang menyampaikan bahwa:

“Pembinaan sdm karyawan pada masa pandemi ini dari aku kurang efektif sebab selama masa pandemi ini segala macam aktivitas dilakukan melalui media online mirip zoom, google meet dll serta terkasertag kami juga melakukan pekerjaan lain selama training jadi fokusnya mirip itu terpisah.” (Wawancara 21/01/2022)

Sesuai akibat wawancara lainnya menggunakan Bapak Iqbhal Wanahara Launjuk selaku *supervisor pelayanan Pelanggan* PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang beliau menyatakan berikut: *“Menurut saya, tujuan serta target training telah sempurna serta berorientasi di target, sebab pelatihan didasarkan di banyak sekali aspek yg ada serta tentu saja pada kebutuhan kompetensi karyawan. asal segi instruktur yg menyampaikan training cukup memadai serta relatif berkompeten dibisertagnya, serta untuk materi diklat mereview materi lama yang telah ada.”* (Wawancara 21 Januari 2022)

Kinerja Karyawan Bagian Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang di Masa Pandemi Covid-19

Sesuai wawancara dengan Bapak Iqbal Wanahara Launjuk selaku *Customer Service Manager* membawahi karyawan lainnya di *Customer Service Department* PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang dia menyatakan menjadi berikut:

“Asal sisi kualitas kinerja pegawai, kualitas kerja sedikit tak sinkron menggunakan sebelum pandemi COVID-19, semenjak COVID-19, aktivitas kerja di kantor dipercepat, sebagai akibatnya terkasertag pekerjaan yg belum selesai wajib diselesaikan. dilakukan sebagian akbar pada tempat kerja dibagi saat ada dilakukan di rumah, belum lagi terdapat hal lain yang wajib dilakukan di tempat tinggal . asal sisi jumlah pekerjaan yaitu akselerasi jam kerja buat mematuhi protokoler yg terdapat serta aplikasi tugas serta tanggung jawab, karyawan tentunya wajib selalu memperhatikan pencapaian kinerja karyawan yang baik.” (Wawancara, Jan. 2022)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas kerja karyawan sedikit menurun sebelum serta selama pandemi COVID-19 karena beberapa hal yg dijelaskan sang pelapor bahwa kuantitas kerja yg ada pun mengalami perubahan, serta terkait aplikasi tugas serta tanggung jawab yang ada telah relatif serta perlu ditingkatkan.

Motivasi bisa membentuk karyawan bekerja keras buat mencapai tujuannya. Hal ini menaikkan kinerja karyawan yang ada serta juga mensugesti tujuan emiten. Setiap orang yg bekerja pasti mempunyai motivasi yg tinggi pada melakukan pekerjaannya supaya bisa berkinerja menggunakan baik, hal ini berlaku bagi setiap orang termasuk karyawan bagian customer service PT PLN (Persero) ULP Tanjung Karang. Sayangnya, selama masa pandemi COVID-19, motivasi kerja karyawan menurun, pula terdampak pada penurunan kinerja karyawan ada aplikasi tugas terkasertag tak selesai sebab hal ganggu pekerjaan.

Sesuai akibat wawancara menggunakan pelapor diketahui bahwa pada masa pandemi Covid-19, semangat kerja pegawai cukup baik serta perlu ditingkatkan lagi. Dari segi optimisme, pegawai relatif optimis buat mencapai tujuan, serta aktualisasi diri pegawai ada telah baik serta perlu dioptimalkan pula buat mencapai kinerja pegawai baik.

Faktor mensugesti motivasi kerja pegawai dianalisis sesuai akibat wawancara ada yaitu faktor bisa mensugesti motivasi kerja pegawai ialah pencerahan setiap pegawai pada bekerja, pegawai wajib menanamkan semangat pada setiap pegawai supaya bisa mempunyai kinerja karyawan baik.

Sesuai akibat survei bisa dianalisa bahwa motivasi kerja ialah pendorong bagi pegawai buat merampungkan suatu pekerjaan, pegawai wajib bisa menyampaikan rasa semangat serta motivasi di diri sendiri terutama di masa Pandemi Covid-19. Buat bangun kinerja karyawan.

Binaan SDM sangat krusial serta diperlukan oleh setiap emiten, begitu juga dengan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang. Tetapi, di masa pandemi COVID-19, pembinaan sudah disampaikan melalui aplikasi aktivitas online melalui banyak sekali media online tersedia.

Dari Mangkunegara (2017:44), pembinaan sdm didukung oleh beberapa indikator buat menyelidiki ruang lingkup pembinaan sdm, indikatornya ialah menjadi berikut:

1. Tujuan serta target
2. Instruktur
3. Materi training

Sesuai yang akan terjadi wawancara menggunakan informan bisa disimpulkan bahwa maksud serta tujuan diklat telah sinkron serta sinkron pada proses pembinaan, pada pelatih

relatif berkompeten buat menyampaikan materi pembinaan, materi diberikan ialah pula sinkron pakai kebutuhan karyawan.

PT.PLN (Persero) ULP Tanjung Karang, pembinaan dilakukan menjadi berikut:

- a. Pembinaan P2K3 (panitia kesehatan serta keselamatan kerja,
- b. Pembinaan profesional,
- c. Pembinaan COC (Code of Conduct).
- d. Pembinaan yg dilakukan jua didukung sang PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang

Menggunakan merebaknya virus COVID-19, PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang hanya melakukan metode pembinaan di kantor yaitu metode pembinaan dilakukan secara online.

Sesuai akibat survei yang ada bisa dianalisa bahwa pelatihan sdm yg ada pada PT.PLN (Persero) -ULP Tanjung Karang akan permanen dilaksanakan selama masa pandemi Covid-19, tetapi dilakukan melalui proses aktivitas online memakai online akan memakai media software mendukung pembinaan Tentunya ada beberapa hambatan yg timbul mirip hambatan teknis serta non teknis yang membentuk pembinaan yang ada sebagai tidak efektif

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei, bisa ditarik beberap kesimpulan sebagai berikut:

1. Motivasi kerja karyawan bagian *customer service* PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang di masa Covid-19, dari beberapa wawancara menggunakan pelapor menyatakan bahwa motivasi kerja pegawai perlu ditingkatkan serta dioptimalkan terutama di masa Covid-19, serta semangat kerja yang optimis. perilaku serta diri - Pembaruan karyawan telah memadai tetapi perlu ditingkatkan buat mendukung kinerja karyawan baik.
2. Pembinaan staf buat karyawan Departemen Layanan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Karang selama Covid-19 permanen dilakukan tetapi melalui media online mirip Zoom serta Google Meet. pembinaan yg terdapat dilakukan dengan metode on the job pelatihan serta dengan itu pembinaan sebagai tak efektif serta membentuk kinerja pegawai ada sebagai tak efektif jua.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarningrum, D., Barusman, M.Y.S., & Dunan, H. (2021). Studi Kualitatif Motivasi Kerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kotapraja serta Pemerintah Desa VISIONIS Kabupaten Lampung Timur.
- Armstrong, Michael. (2006). Sebuah pedoman manajemen personalia Latihan edisi 10. London: page Kogan.
- Andayani, N.R., & Makian, P. (2017). Efek pembinaan kerja serta motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PCI Electronics Internasional (Studi pada karyawan PT. PCI elektro Internasional). Jurnal Akuntansi, Ekonomi serta Manajemen, 4(1), 41-26
- Ardansyah (2021). Sebuah pelajaran perihal Pengembangan warga Bandar Lampung: Pers Universitas Bandar Lampung. (71-72).
- Ardansyah & Mardiansyah, F.E. (2018). pengaruh Motivasi Kerja serta Disiplin Bekerja pada kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Provinsi Lampung. Ulama, 52

- Bukit B, Malusa T, & Rahmat A (2017). pengembangan sumber daya. teori, dimensi pengukuran.
- Clinton Rompas, G.A., Tewel, B., & Dotulong, L. (2018). imbas Gaya Kepemimpinan, supervisi, serta Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, usaha serta Akuntansi*, 6(4).
- Dessler, Garry. 2010. *Manajemen asal daya manusia*. Jakarta Barat: PT Indeks
- Emzir. (2011). *Metodologi Survei Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm. 129
- Farida, U., & Hartono, S. (2015). kitab teks msdm dua. pada UNMUH PONOROGO PERS (Vol. 185, No. 1)
- Harras, H., Sugiarti, E., & Wahyudi. (2020). *Studi Manajemen asal Daya manusia, buat sarjana*.
- Hasibuan, Malaysia. 2013 *manajemen sumber Daya manusia* Jakarta: PT Bumi Aksara
- Pinrang, K. (2019). Analisis kinerja karyawan dalam implementasi Pemerintah terletak pada Kecamatan Rantebuluhan Timur, Kabupaten Mamasa Herenal. dua, 59-72.
- Prof. DR. Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Personalialia cet. 4*, (Jakarta: Rineks Cipta), 2009, hlm. 23-24
- Ratih Tri, Utami. 2020. "Upaya menaikkan Kinerja Karyawan Melalui pembinaan Selama Pandemi Covid-19 di Pt Telekomunikasi Indonesia Tbk." 21(1): 1–10.
- Rivai., Veithzal., Ella Jauvani. 2010 *Manajemen sumber daya manusia emiten*. Bandung: PT Pemuda Rosdakarya.
- Roswani, E. (2018). ANALISIS MOTIVASI KERJA Pada PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN Pada PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL MAKASSAR. 2018
- Sugiyono. (2012). *Tahu Survei Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta), hal.256
- Suzanne Eri. (2019). MANAJEMEN PERSONIL Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2, 952-962.

