

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk melakukan pengembangan sumber daya yang ada pada perusahaan tersebut. Sumber daya yang dibutuhkan oleh perusahaan terdiri dari beberapa aspek diantaranya adalah informasi, energi, mesin, bahan baku, tenaga kerja, pelayanan dan lain-lain. Sumber daya yang ada tersebut mempunyai hubungan yang tidak bisa dipisahkan satu dengan lainnya karena sumber daya ini sangat berpengaruh pada kesuksesan suatu perusahaan. Apabila salah satu sumber daya yang ada mengalami kendala/masalah maka tujuan dari perusahaan tidak akan tercapai. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk memiliki, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas sumber daya yang ada.

Salah satu sumber daya yang paling penting dalam perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM). Sumber daya ini merupakan sumber daya yang paling sulit untuk dipertahankan karena berkaitan dengan manusia yang memiliki berbagai karakter. Sumber daya ini selalu mengalami perubahan komposisi karena adanya perekrutan pegawai, pengunduran diri, pemecatan, pegawai yang tetap bertahan, dan lain-lain. Oleh karena itu, kesejahteraan dan penghargaan harus diberikan perusahaan untuk mempertahankan sumber daya manusia yang ada. Sementara sumber daya lainnya seperti mesin dan bahan baku akan seterusnya dimiliki oleh perusahaan.

PT PLN (PERSERO) merupakan salah satu perusahaan milik negara yang memberikan pelayanan penerangan bagi seluruh masyarakat Indonesia. PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten telah menyadari pentingnya memiliki dan mempertahankan sumber daya manusia yang ada pada saat ini. Oleh sebab itu, PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang berlokasi

di Jalan Asia Afrika No. 63 Bandung membentuk suatu bidang yang menangani segala hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Bidang tersebut adalah Sumber Daya Manusia dan Organisasi yang menangani mulai dari perekrutan sumber daya manusia, diterima sebagai pegawai PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten sampai masa pensiun termasuk prosedur lainnya seperti prosedur pengajuan cuti, prosedur mutasi jabatan, pengembangan eksekutif dan lain-lainnya.

Karyawan sering mengalami kesulitan dalam memahami prosedur-prosedur yang ada di perusahaan sehingga karyawan selalu menanyakan prosedur-prosedur yang ada. Selain itu, karyawan tidak mengetahui dengan jelas hak-hak dan prosedur pengurusan hak didapatkan oleh seorang karyawan seperti cuti, pinjaman dan, hak lainnya.

Penyampaian prosedur dan aliran informasi secara lisan membawa dampak buruk juga ke bagian lainnya apabila salah satu prosedur berhubungan dengan bagian lainnya dimana bagian sebelumnya tidak melengkapi informasi yang dibutuhkan oleh bagian lainnya sehingga bagian lain mengalami kesulitan dalam menyelesaikan prosedur tersebut. Salah satu contohnya adalah terhambatnya prosedur pendidikan dan pelatihan (diklat) dimana bidang/15 Area Pelayanan Jaringan/1 Area Pengatur Distribusi tidak mencantumkan dengan lengkap nama-nama pegawai yang akan mengikuti pelatihan sehingga Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia tidak bisa mengirimkan nama-nama pegawai tersebut ke Unit Pendidikan dan Pelatihan. Hal ini berdampak pada tertundanya pelaksanaan pelatihan.

Dengan ada prosedur dan aliran informasi secara tertulis dan mudah dimengerti maka prosedur dan aliran informasi tersebut akan tersampaikan dengan baik, jelas, dan lengkap kepada seluruh sumber daya manusia.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang ada pada perusahaan PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Permasalahan yang timbul karena terjadinya

kehilangan informasi sehingga mempengaruhi bagian-bagian terkait dengan prosedur yang ada, kesulitan dalam menjelaskan semua prosedur yang ada kepada pegawai baru, tidak adanya kejelasan aliran informasi yang dapat dipahami oleh pegawai, terhambatnya aliran informasi karena terjadinya kesalahan prosedur pada salah satu bagian, dan terjadinya proses prosedur yang lambat sehingga hal ini akan mempengaruhi bagian-bagian yang terkait dengan prosedur yang ada disebabkan prosedur-prosedur yang ada belum dalam bentuk tertulis dan tidak didokumentasikan. Oleh karena itu, kejelasan dari prosedur yang ada secara tertulis sangat dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan yang ada sehingga tidak terjadinya hambatan prosedur yang mempengaruhi bagian/departemen terkait lainnya.

### **1.3 Batasan Masalah dan Asumsi**

Untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih terarah, maka ruang lingkup masalah dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang berlokasi di Jln. Asia Afrika No. 63 Bandung.
2. Pendokumentasian meliputi pendokumentasian prosedur yang terdapat di Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang mengacu pada ISO 9001:2000

Asumsi yang digunakan adalah:

1. Prosedur yang digunakan tidak mengalami perubahan selama penelitian berlangsung.
2. Struktur Organisasi yang terdapat pada PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten tidak mengalami perubahan selama penelitian berlangsung.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimanakah prosedur yang ada pada saat ini di Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
2. Bagaimana kelengkapan prosedur yang terdapat pada Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi di PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
3. Apakah kekurangan prosedur yang ada pada saat ini di Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
4. Bagaimana pendokumentasian yang sebaiknya digunakan di Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui prosedur yang ada pada Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten saat ini.
2. Mengetahui kelengkapan prosedur yang terdapat pada Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi di PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten saat ini.
3. Mengetahui kekurangan dari prosedur yang ada pada Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten saat ini.
4. Membuat pendokumentasian prosedur yang ada pada saat ini di Bidang Sumber Daya Manusia dan Organisasi PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

**1.6 Sistematika Penulisan****BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas isi laporan secara garis besar yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan secara jelas tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang ada. Teori-teori ini menjadi acuan bagi penulis dalam memecahkan permasalahan yang ada.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini dapat dilihat prosedur-prosedur yang harus dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian terhadap suatu tempat pengamatan. Pada bab ini dapat dilihat dari bagan penelitian yang harus dilakukan oleh peneliti.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Dalam bab ini berisi tentang pengumpulan data yang mencakup data umum perusahaan dan data-data lainnya yang dibutuhkan dalam memecahkan permasalahan yang ada.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Dalam bab ini berisi pengolahan data dan analisis dari pengumpulan data yang telah dilakukan.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Tahap ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisis-analisis yang telah dilakukan oleh peneliti. Serta saran yang diberikan penulis untuk penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.