

## RINGKASAN

**Annisa. 2012. Upaya PT. PLN Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada PT. PLN Kota Malang). Komisi Pembimbing, Ketua: Dr. Imam Hardjanto, MAP. Anggota: Endah Setyowati, S.Sos, MSi. 133 Hal+xvii**

PT. PLN sebagai satu-satunya instansi yang dipercaya negara untuk mengelola sumber tenaga listrik di tanah air harus melakukan perbaikan secara serius. Salah satunya dengan meningkatkan kinerja pegawai. PT. PLN sebagai aset negara, dan seharusnya dimanfaatkan untuk kemakmuran rakyat yang tidak boleh diabaikan untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tidak dapat dipungkiri PT. PLN sebagai salah satu BUMN yang berorientasi pada pemberian kepuasan kepada masyarakat, melalui pelayanan yang berkualitas. Maka peningkatan profesionalisme kinerja pegawai merupakan tuntutan demi tercapainya tujuan suatu organisasi. Rumusan masalah: bagaimanakah upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dan apa sajakah faktor-faktor yang mendukung dan menghambat upaya peningkatan kinerja pegawai oleh PT. PLN Kota Malang. Adapun tujuan penelitian adalah: untuk mendiskripsikan dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh PT. PLN Kota Malang untuk meningkatkan kinerja pegawai, untuk mendiskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat upaya peningkatan kinerja pegawai.

Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian terkait dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, sebagai berikut: upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai di PT. PLN Kota Malang, meliputi: diklat, pembinaan kompetensi pegawai, pembinaan kedisiplinan pegawai, pemeliharaan kesejahteraan pegawai. Faktor - faktor yang mendukung dan menghambat upaya peningkatan kinerja pegawai, meliputi: Faktor yang mendukung: pegawai yang berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai. Faktor yang menghambat: pegawai yang pasif, ketidakserasian jadwal penyelenggaraan diklat/pelatihan. Penelitian ini dilakukan di PT. PLN Kota Malang. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan metode dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat upaya dalam meningkatkan kinerja di PT. PLN Kota Malang meliputi: diklat, pembinaan kompetensi, pembinaan kedisiplinan pegawai, pemeliharaan kesejahteraan pegawai. Diklat diberikan untuk menambah tingkat kompetensi pegawai. Pembinaan kompetensi merupakan pembinaan *grade* dengan level kompetensi yang didasarkan pada, bidang keilmuan, pengalaman, atau kemampuan pegawai. Pembinaan kedisiplinan pegawai diperlukan untuk membentuk pegawai yang berkarakter dan profesional. Pemeliharaan kesejahteraan pegawai meliputi: pemberian gaji, pemberian penghargaan, tunjangan pensiun, tunjangan kesehatan. Beberapa faktor yang mendukung dalam peningkatan kinerja pegawai antara lain: pegawai yang berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai. Faktor yang menghambat antara lain: pegawai yang pasif, ketidakserasian jadwal penyelenggaraan diklat/pelatihan.

Beberapa saran yang diberikan peneliti, didalam internal PT. PLN Kota Malang terdapat pegawai pasif, sehingga kebijakan PT. PLN dalam upaya peningkatan kinerja melalui kedisiplinan harus lebih dicermati kembali dan lebih tegas terhadap pegawai untuk menjaga kredibilitas perusahaan. Dalam proses diklat harus benar-benar diberikan untuk penguasaan bidang yang menjadi tugas pegawai. Dengan terus mengevaluasi seluruh kinerja pegawai PT. PLN Kota Malang. PT. PLN Kota Malang harus dapat memacu pegawai agar terus berkompentensi sesuai dengan pembinaan kompetensi yang diberikan perusahaan.

## SUMMARY

**Annisa, 2012. The Efforts of PT PLN To Improve Employee Performance (A Study at PT PLN of Malang City). Promotor: Dr. Imam Hardjanto, MAP. Co-Promotor: Endah Setyowati, S.Sos, MSi. 133 pages+xvii**

PT PLN is an institution which is entrusted by the nation to manage the national electric utility. The company, therefore, is also required to make serious improvement for this utility. One way to realize this improvement is by increasing employee performance. PT PLN is a national asset and it is less surprising that the company is found for the public welfare and for the satisfaction of the public. It is not denied that PT PLN is a state-owned enterprise with the orientation for public satisfaction and with the qualified service. The professionalism of employee performance, indeed, becomes a high requirement to achieve the organizational goal. Some problems are determined such as: how the efforts are taken to increase employee performance and what factors are supporting and constraining the employee performance at PT PLN of Malang City. The objective of this research is to describe and to analyze the effort of PT PLN of Malang City for the increase of employee performance, and to describe and to analyze the factors supporting and constraining the increase of employee performance.

Research type is descriptive with qualitative approach. Research focus is related to the problem and objective of research. The efforts taken to increase employee performance at PT PLN of Malang City involve training and education, employee competence fostering, employee disciplinary fostering, and employee welfare maintenance. The supporting factors include the qualified employee and reliable structure and infrastructure. The constraining factor is passive employee and less synergy of the schedules of training and education. Research is conducted at PT PLN of Malang City. Data sources are primary and secondary data. Data collection techniques involve observation, interview and documentation.

Result of research indicates that there are four efforts to increase the performance of PT PLN of Malang City, which are training and education, employee competence fostering, employee disciplinary fostering, and employee welfare maintenance. Training and education will increase employee competence. The competence fostering is a *grade*-oriented fostering to develop the competence level based on science, experience and capability of employee. Employee disciplinary fostering is needed to establish employee with character and professionalism. Employee welfare maintenance involves payroll payment, reward, retirement benefit, and health benefit. Some factors are supporting the increase of employee performance such as the qualified employee and reliable structure and infrastructure. The constraining factors are passive employee and less synergy of the training and education schedules.

Research may suggest, in the PT. Malang PLN employees are passive, so the policy PT. PLN in improving performance through self-discipline should be more careful and more firmly back to the employee to maintain the credibility of the company. In the training process should really be given to the control areas of employee duties. By continuing to evaluate the overall performance of employees of PT. PLN Malang. PT. Malang PLN must be able to continue to encourage competent employees in accordance with guidance provided by the company competence.