

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Dilingkungan masyarakat dalam organisasi formal maupun nonformal selalu ada seseorang yang dianggap lebih dari yang lain. Seseorang yang memiliki kemampuan lebih tersebut ditunjuk atau dipercayakan untuk mengatur orang lain. Biasanya orang seperti ini disebut pemimpin, dan dari pemimpin itulah kemudian muncul istilah kepemimpinan.

Rivai (2007:3) mengemukakan kepemimpinan dipahami sebagai kekuatan untuk menggerakkan dan mempengaruhi orang. Kepemimpinan sebagai sebuah alat, sarana atau proses untuk membujuk orang agar bersedia melakukan sesuatu secara sukarela/sukacita. Lebih lanjut dikemukakan bahwa kepemimpinan sebagai proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok.

Tiga implikasi penting yang terkandung dalam hal ini yaitu: 1) kepemimpinan itu melibatkan orang lain baik itu bawahan maupun pengikut; 2) kepemimpinan melibatkan pendistribusian kekuasaan antara pemimpin dan anggota kelompok secara berimbang; 3) adanya kemampuan untuk menggunakan bentuk kekuasaan yang berbeda untuk mempengaruhi tingkah laku pengikutnya melalui berbagai cara (2007:3).

Dalam suatu organisasi pemerintah maupun swasta, kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting, hal ini dapat dikatakan bahwa faktor kepemimpinan dapat memberikan pengaruh yang baik kepada pegawai/karyawan untuk memaksimalkan pekerjaannya dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Jika dilihat dari realitas dilapangan bahwa suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan, oleh karena itu seorang pemimpin harus memiliki kompetensi, komitmen dan skill untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan..

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses/usaha untuk mempengaruhi orang lain/bawahan dalam melakukan aktivitas sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Usaha mempengaruhi dimaksud adalah tergantung dari gaya/model kepemimpinan yang digunakan oleh pimpinan untuk berinteraksi dengan bawahan sehingga bawahan termotivasi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Di era sekarang ini gaya/model kepemimpinan telah mengalami perubahan dengan model kepemimpinan transformasional. Konsep awal kepemimpinan transformasional dikemukakan oleh Burns yang secara eksplisit mengangkat suatu teori bahwa kepemimpinan transformasional adalah sebuah proses dimana pimpinan dan para bawahannya berusaha mencapai tingkat moralitas dan motivasi yang lebih tinggi, (dalam Setiawan dan Muhith : 2013:3).

Dalam realitas dilapangan kepemimpinan transformasional telah diterapkan di PT Perusahaan Listrik Negara (PLN). Adapun tugas dan fungsi PT PLN adalah fungsi pembangkitan, fungsi distribusi, fungsi transaksi energi listrik dan fungsi pelayanan dan administrasi. Dengan komitmen dan konsistensi dibawah koordinasi pimpinan maka ke empat fungsi ini dapat dijalankan secara baik oleh para karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan (Fokus PLN:2011).

Transformasi yang telah dilakukan oleh PT. PLN Indonesia termasuk PT. PLN Area Gorontalo antaranya adalah penerapan struktur organisasi baru, terjadi perubahan/perampingan, penggabungan fungsi yang diharapkan lebih efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dari ke empat fungsi di atas maka peneliti lebih fokus pada fungsi pelayanan dan administrasi dimana telah terjadi perubahan pelayanan manual kearah layanan yang lebih baik seperti pelayanan listrik pintar, pelayanan listrik online pasang baru, tambah daya dan penyambungan sementara.

Hal inilah yang menarik peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul : **Kepemimpinan Transformasional di PT. Perusahaan Listrik Negara di Gorontalo.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka masalah yang ada hubungannya dengan penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pelayanan terhadap masyarakat belum maksimal hal ini dapat dilihat dari perilaku karyawan yang kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kelistrikan pada pelanggan;
2. Lambatnya pelayanan terhadap pelanggan terutama dalam hal pemasangan listrik (pasang baru);

1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran deskriptif kepemimpinan transformasional dalam fungsi pelayanan dan administrasi di PT. PLN Gorontalo.
2. Apa faktor pendukung dan penghambat kepemimpinan transformasional dalam fungsi pelayanan dan administrasi di PT. PLN Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana kepemimpinan transformasional dalam fungsi pelayanan dan administrasi di PT. PLN Gorontalo.

2. Menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan fungsi pelayanan dan administrasi di PT. PLN Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, baik untuk kepentingan praktis maupun pengembangan teoritis sbb:

1. Manfaat Teoritis.

- a. Dijadikan sarana untuk menambah wawasan tentang kepemimpinan transformasional dalam fungsi pelayanan dan administrasi di PT. PLN Area Gorontalo
- b. Mengembangkan kemampuan peneliti dalam mengamati permasalahan dengan memperbanyak rujukan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan;
- c. Penelitian ini adalah mengkaji tentang kepemimpinan transformasional di PT. PLN Area Gorontalo, sehingga dapat diketahui fungsi pelayanan dan administrasi serta faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat.

2. Manfaat praktis.

- a. Memberikan masukan kepada pihak PT. PLN Area Gorontalo mengenai perbaikan atau inovasi baru dalam penyelenggaraan organisasi, sehingga ada keunikan tersendiri terhadap pelayanan administrasi;
- b. Memberikan masukan kepada pihak PT. PLN Area Gorontalo sehingga dapat melahirkan satu kebijakan dalam mendukung proses transformasi dalam penyelenggaraan perusahaan yang baik.