

ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) ULP CILEDUG SEBELUM DAN MASA PANDEMI COVID-19 DALAM SUDUT PANDANG MANAJEMEN SYARIAH

Desti Amanda Riyani¹, Ermi Suryani², Hasbi Ash Shiddieqy³

^{1, 2, 3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor.

¹destiamanda08@gmail.com, ²ermisuryani@febi-inais.ac.id, ³hasbi.as@febi-inais.ac.id.

ABSTRACT

During the current global pandemic, numerous sectors have undergone significant transformations, including the economic realm. Almost all companies have had to adapt their operations to cope with the challenges brought about by the pandemic. One prevalent response has been the implementation of Work From Home (WFH) arrangements. Undoubtedly, human resources constitute the most influential asset within a company, as their performance directly affects the organization's success. Thus, the aim of this study was to assess and compare the performance of employees at PT. PLN (Persero) ULP Ciledug before and during the Covid-19 pandemic, while also exploring the perspectives of Islamic management on employee performance during this unprecedented period. The research approach employed was descriptive qualitative, involving the analysis of gathered data to draw well-founded conclusions. Primary and secondary data were collected through interviews and documentation, specifically utilizing the Employee Performance Management Information System (SIMKPNAS) at PT. PLN (Persero) ULP Ciledug. The findings and analyses derived from this study revealed notable disparities in the performance of PT. PLN (Persero) ULP Ciledug employees prior to the Covid-19 outbreak. Based on the Key Performance Indicators (KPIs), employees generally displayed a high level of performance, with an average competence rating of 2, indicating that they exceeded expectations or met requirements (ER). However, during the Covid-19 pandemic, there was a slight decline in employee performance at PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, particularly in competencies 2 and 3, corresponding to the "Exceeding Expectations" / Exceeds Requirements (ER) and "Meeting the Requirements" (MR) categories. It is important to note that the performance of employees at PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, both before and during the Covid-19 pandemic, adhered appropriately to the principles of Sharia management, as aligned with Islamic values.

Keywords : Employee Performance, Covid-19 Pandemic, Sharia Management

ABSTRAK

Selama pandemi Covid-19, terjadi perubahan signifikan di berbagai bidang. Salah satunya adalah dalam bidang ekonomi, di mana hampir semua perusahaan melakukan perubahan dalam aktivitas mereka. Salah satu aktivitas perusahaan dalam merespons pandemi ini adalah melakukan WFH (*Work From Home*). Di dalam sebuah perusahaan, sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling berpengaruh. Keberhasilan perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah

untuk menentukan dan membandingkan kondisi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan selama pandemi Covid-19, serta untuk mengetahui pandangan manajemen syariah terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan selama pandemi Covid-19. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menganalisis data yang diperoleh dan kemudian membuat kesimpulan. Sumber data diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder menggunakan metode pengumpulan data wawancara dan dokumentasi di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, yaitu dari Sistem Informasi Manajemen Kinerja Pegawai (SIMKPNAS). Hasil dan analisis yang diperoleh dari penelitian ini adalah adanya perbedaan dalam kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum pandemi Covid-19. Kinerja karyawan yang diukur melalui *key performance indicator* (KPI) sangat baik, di mana rata-rata karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug berada pada kompetensi 2 atau dalam kategori "Melebihi Harapan" Memenuhi Persyaratan (ER). Sementara itu, selama pandemi Covid-19, terjadi penurunan rata-rata dalam kompetensi 2 dan 3 atau dalam kategori "Melebihi Harapan" Melebihi Persyaratan (ER) dan "Memenuhi Persyaratan" (MR), yang berarti terjadi penurunan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug selama pandemi Covid-19. Dan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan selama pandemi Covid-19 dari perspektif manajemen syariah telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan syariah Islam.

Kata-kata Kunci: Kinerja Karyawan, Pandemi Covid-19, Manajemen Syariah.

I. PENDAHULUAN.

Sumber daya manusia memainkan peran yang sangat penting dalam setiap organisasi, dan merupakan salah satu penggerak utama dalam kelancaran kegiatan organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Penting bagi setiap perusahaan untuk memperhatikan dan mengelola karyawan guna meningkatkan kinerja mereka. Evaluasi kinerja karyawan merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan secara teratur oleh perusahaan (Sutrisno E. , 2017).

Setiap organisasi harus mampu memberikan pelayanan yang baik guna meningkatkan kinerja yang tinggi. Salah satu contohnya adalah melalui perusahaan BUMN yang diselenggarakan oleh pemerintah. PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang beroperasi di bidang kebutuhan pokok masyarakat, khususnya dalam hal penyediaan listrik. Sebagai BUMN dengan

status non-profit, PT. PLN (Persero) berkomitmen untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pegawainya demi memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. PT. PLN (Persero) memiliki unit terkecil yang disebut tingkat rayon, yang bertugas langsung melayani kebutuhan listrik masyarakat. Salah satu contohnya adalah PT. PLN (Persero) ULP Ciledug. Kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug telah terbukti baik, terlihat dari kehadiran yang baik, kualitas kerja yang tinggi, tanggung jawab yang kuat, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, serta produktivitas karyawan itu sendiri. Selain itu, karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug juga memiliki kegiatan ibadah yang rajin, selalu berbagi dengan sesama, dan melaksanakan aktivitas sehari-hari dengan niat ikhlas karena Allah dan mengikuti tuntunan agama.

Sebagaimana Allah Subhanahu Wa Ta'ala menyampaikan dalam Al-Qur'an surat Al-Jumu'ah Ayat 10, tujuan seorang

muslim dalam bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Hal ini mencakup beberapa aspek, antara lain:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ
 وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا
 لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : “apabila telah ditunaikan sholat maka bertebaranlah kamu dimuka bumi dan carilah karunia Allah, ingatlah Allah sebanyak- banyaknya supaya kamu beruntung”.

PT. PLN (Persero) memiliki keunikan dibandingkan perusahaan lainnya, yaitu penerapan aplikasi Sistem Informasi Kinerja Pegawai Nasional (SIMKPNAS). Aplikasi ini secara khusus digunakan oleh PT. PLN (Persero) untuk mendokumentasikan penilaian kinerja seluruh pegawainya. Data sasaran kinerja karyawan dalam SIMKPNAS PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum adanya pandemi Covid-19 tertera sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Sasaran Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum Pandemi Covid-19

No	Nama Talent	Jabatan	Target	Realisasi	Keterangan
1.	TENI	SPV II TE	100	106	Predikat sangat baik
2.	YOGI JUNIYANTO	SPV II TEKNIK	8.17	8.36	Predikat sangat baik
3.	RYAN FIRDAUS	PJ LAKSK3L	10.3	15.05	Predikat sangat baik
4.	MIRA AL DILLA	SPV II YAN GAN DAN ADM	100	100	Predikat baik
5.	FRANSISCUS ANTON SAPUTRO	SPV II YAN GAN DAN ADM	100	100	Predikat baik
6.	RIO RICHARD SIMANJUNTAK	PJ LAKSK3L	3.3	3.66	Predikat sangat baik
7.	NANA SUDIANA	AN KINA	100	100	Predikat baik

Sumber: Data di olah sebelum pandemi Covid-19 tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas, terlihat pencapaian sasaran kinerja pegawai dalam

satu semester. Nilai yang diperoleh dalam perhitungan pencapaian kinerja diukur dalam persentase. Hasil menunjukkan bahwa kinerja seluruh karyawan sangat baik, dengan semua target tercapai bahkan ada yang melebihi target. Ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum pandemi Covid-19 sudah sangat baik.

Pada bulan Maret 2020, dunia dikejutkan oleh kehadiran virus menular, yaitu Corona Virus Disease 2019. Virus ini pertama kali muncul di Wuhan, Cina, dan kemudian menyebar ke negara-negara lain termasuk Indonesia. Covid-19 menjadi pandemi global yang telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, sosial, budaya, dan perdagangan. Munculnya virus ini telah membawa perubahan signifikan dalam kebiasaan hidup sehari-hari agar terhindar dari penyebaran virus, seperti menjaga jarak sosial dan melakukan *social distancing* (Susilo, et al., 2020).

Selama pandemi Covid-19, aktivitas perusahaan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug mengalami pembatasan. Perusahaan harus menerapkan kebijakan terkait perubahan lingkungan kerja, termasuk penggunaan masker, menjaga jarak, menghindari kontak fisik dengan rekan kerja dan pelanggan, mencuci tangan, menggunakan hand sanitizer, memeriksa suhu tubuh, serta membatasi jumlah pelanggan yang masuk ke kantor agar tidak terjadi kerumunan. Selain itu, PT. PLN juga melakukan pembagian aktivitas kerja dengan beberapa karyawan bekerja dari rumah (*Work from Home*) karena adanya kebutuhan yang memerlukan pemisahan karyawan.

Menurut informasi yang diperoleh, kepemimpinan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug mengalami penurunan sejak tahun 2020. Aktivitas yang dilakukan dari rumah telah menciptakan kesenjangan komunikasi antara manajer dan karyawan. Kurangnya pengawasan langsung dari

manajer terhadap kegiatan operasional menyebabkan evaluasi kinerja karyawan tidak dapat dilakukan secara langsung. Peran pemimpin dalam memperhatikan karyawan juga kurang optimal, dan tugas-tugas harus didelegasikan melalui perantara, sehingga hubungan dan komunikasi antara pemimpin dan karyawan menjadi kurang baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana perbandingan kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug yaitu sebelum dan ketika adanya pandemi Covid-19. Dengan mengetahui hal ini, maka PT. PLN dapat mengevaluasi pelaksanaan perubahan kebijakan yang dilakukan. Jika ada kekurangan maka dapat dilakukan perbaikan kebijakan. Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas maka untuk menulis skripsi nya yaitu yang berjudul tentang “Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Ulp Ciledug Sebelum Dan Masa Pandemi Covid-19 Dalam Sudut Pandang Manajemen Syariah”.

II. TINJAUAN PUSTAKA.

II.1. Kinerja Karyawan.

Kinerja pegawai merupakan hasil dari pekerjaan yang dapat dicapai oleh individu atau sekelompok individu dalam suatu organisasi. Kinerja tersebut dapat diukur baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang diberikan kepada mereka. Tujuan dari kinerja pegawai adalah untuk mencapai target atau tujuan organisasi secara sah dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, tanpa melanggar hukum. Selain itu, kinerja pegawai juga harus senantiasa mengikuti prinsip moral dan etika yang berlaku. (Moehariono, 2014:96).

II.2. Penilaian Kinerja.

Menurut Dewi Hanggraeni (2012:121) dan Soekidjo Notoatmodjo (2009:135), penilaian kinerja atau performance appraisal adalah suatu proses yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengevaluasi kinerja individu dan karyawan. Tujuannya adalah untuk mengukur sejauh mana karyawan telah mencapai hasil kerja yang diharapkan.

Mahmudi (2005) menjelaskan beberapa manfaat dari penilaian kinerja, antara lain:

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi tingkat kinerja karyawan, sehingga perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawan mencapai target yang telah ditetapkan.
2. Mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam meningkatkan kinerja mereka sendiri.
3. Membangun hubungan yang lebih kuat antara karyawan melalui diskusi tentang perkembangan kinerja mereka.
4. Meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan.
5. Membedakan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi dan memberikan penghargaan atau dukungan yang sesuai.
6. Mengidentifikasi hambatan-hambatan yang menghalangi peningkatan kinerja, sehingga perusahaan dapat mengatasi masalah yang ada.
7. Menjadi dasar bagi keputusan pemutusan hubungan kerja, serta pemberian sanksi atau reward kepada karyawan. (Herniah & Sudirman, 2020) .

Menurut Cascio, ada beberapa tujuan diadakannya penilaian kinerja karyawan, antara lain:

1. Memberikan dasar untuk pengambilan keputusan yang legal

dan formal terkait dengan pengembangan karyawan. Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan kebijakan pengembangan karir, promosi, penugasan proyek, atau penghentian kerja.

2. Penilaian kinerja juga dapat digunakan sebagai kriteria validasi tes. Dalam proses seleksi atau penempatan karyawan, penilaian kinerja sebelumnya dapat menjadi referensi untuk memprediksi keberhasilan calon karyawan di posisi yang diinginkan.
3. Evaluasi kinerja memberikan umpan balik kepada karyawan tentang perkembangan karir mereka. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam kinerja mereka, karyawan dapat merencanakan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas kerja dan mencapai tujuan karir yang diinginkan.
4. Hasil penilaian kinerja membantu mengidentifikasi kebutuhan pengembangan yang tepat dan objektif. Dengan mengetahui area di mana karyawan memerlukan peningkatan, perusahaan dapat menyusun program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan karyawan.

Selain itu, penilaian kinerja juga dapat membantu dalam memprediksi masalah yang mungkin muncul dalam organisasi. Dengan melihat kinerja karyawan secara objektif, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan atau tindakan korektif untuk memastikan kelancaran operasional dan mencapai tujuan organisasi (Palguna & Sri Utari, 2020).

Menurut Alex Soemadji Nitisemito, ada beberapa faktor yang dapat

mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain:

1. Jumlah dan komposisi menurut kompensasi yang akan diterima.
2. Penempatan pekerjaan yang sesuai.
3. Pelatihan dan promosi.
4. Adanya jaminan rasa aman.
5. Hubungan antara rekan kerja.
6. Hubungan dengan pemimpin (Herniah & Sudirman, 2020).

II.3. Key Performance Indicators (KPI).

Menurut Arini (2017), Key Performance Indicators (KPI) adalah rangkaian indikator kunci yang dapat diukur dan memberikan informasi tentang pencapaian sasaran strategis suatu organisasi. Komponen KPI mencakup sasaran strategis, indikator kunci yang relevan dengan sasaran tersebut, sasaran yang menjadi acuan, serta periode waktu atau masa berlakunya KPI (Soemohadiwidjojo, 2017). Menurut Mathis dan Jackson (2006 :378) indikator kinerja yaitu:

1. Kuantitas dapat diukur dengan melihat pandangan karyawan terhadap jumlah aktivitas yang diberikan dan hasil yang dicapai.
2. Kualitas dapat diukur dengan melihat pandangan karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan dan sejauh mana tugas diselesaikan sesuai dengan keterampilan dan kemampuan karyawan, serta mencapai tujuan pekerjaan yang diharapkan.
3. Ketepatan waktu dapat diukur dengan melihat pandangan karyawan terhadap kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas dalam waktu yang telah ditentukan, serta efisiensi penggunaan waktu untuk kegiatan lainnya.
4. Efektivitas dapat diukur dengan melihat sejauh mana sumber daya dan waktu organisasi dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan

keuntungan dan mengurangi kerugian.

5. Absensi, tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menjadi indikator kinerja karyawan yang mempengaruhi produktivitas dan efisiensi kerja (Wahyu S, Sanorsa, & Rozzaid, 2019).

II.4. Metode Pengukuran Kinerja Karyawan.

PT. PLN (Persero) ULP Ciledug menggunakan penilaian kinerja karyawan dengan fokus pada hardskill yang dinilai berdasarkan sasaran kinerja. Metode yang digunakan dalam penilaian kinerja adalah Manajemen By Objective (MBO), di mana karyawan dan atasan langsung menetapkan tujuan kinerja atau sasaran yang harus dicapai dalam jangka waktu tertentu. Dalam metode ini, target kerja untuk satu semester (enam bulan) dibuat oleh karyawan dan atasan langsung, sehingga pekerjaan yang dilakukan memiliki arah yang lebih jelas dan terarah.

II.5. Pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 adalah penyebaran penyakit Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) di seluruh dunia. Virus ini disebabkan oleh Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2), yang merupakan jenis virus corona baru. Istilah Covid-19 sendiri berasal dari akronim Coronavirus Disease, dengan angka 19 mengacu pada tahun ditemukannya virus ini, yaitu tahun 2019 (Anies, 2020).

II.6. Manajemen Syariah.

Pada dasarnya, dalam Al-Qur'an, As-Sunnah, dan Ijma' ulama, terdapat ajaran-ajaran yang mengarahkan kehidupan yang rapi, benar, tertib, dan teratur. Konsep dan prinsip manajemen yang digunakan dalam praktik saat ini sebenarnya tidaklah baru dari perspektif Islam. Pada saat Allah Subhanahu Wa

Ta'ala menciptakan alam semesta dan isinya, terdapat unsur-unsur penguasaan yang terkait dengan manajemen langit. Ketika Nabi Adam menjadi khalifah dalam alam semesta ini, ia menerapkan elemen-elemen penguasaan tersebut (referensi tidak disediakan). Dengan demikian, prinsip-prinsip manajemen yang ada dalam Islam sejalan dengan ajaran-ajaran agama dan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, manajemen dapat dikatakan telah memenuhi syariah jika memenuhi beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Manajemen syariah mengutamakan perilaku yang berkaitan dengan nilai-nilai kepercayaan dan ketauhidan. Artinya, manajemen harus didasarkan pada prinsip-prinsip Islam dan mempertimbangkan nilai-nilai moral serta prinsip-prinsip keagamaan dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil.
2. Manajemen syariah harus memperhatikan adanya struktur organisasi yang teratur dan terencana. Hal ini melibatkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas, serta koordinasi yang efektif dalam mencapai tujuan organisasi.
3. Manajemen syariah membahas persoalan sistem, di mana sistem tersebut diatur sedemikian rupa agar perilaku yang ada di dalamnya berjalan dengan baik. Hal ini mencakup pengaturan proses kerja, kebijakan dan prosedur, pengawasan, serta evaluasi untuk memastikan bahwa aktivitas organisasi berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
4. (Hafidhuddin & Tanjung, Manajamen Syariah dalam Praktik, 2003).

Dalam Islam terdapat prinsip-prinsip manajemen yang penting untuk dijadikan pedoman. Beberapa prinsip tersebut adalah:

1. Keadilan.
2. Amanah dan Pertanggungjawaban.
3. Komunikatif.

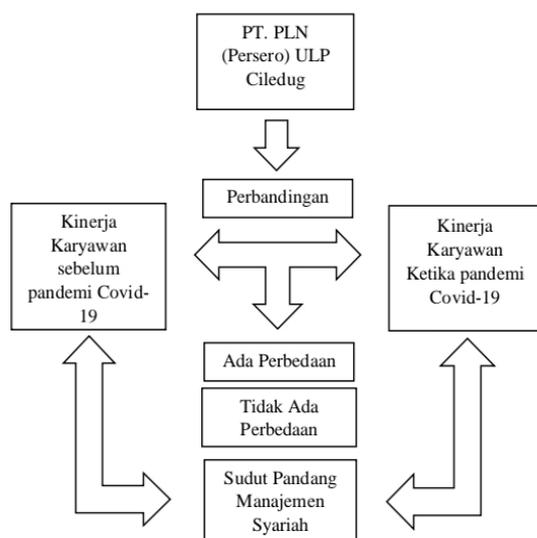
Manajemen memiliki hubungan erat dengan kehidupan sehari-hari dan prinsip-prinsip dalam Islam dapat diaplikasikan dalam pengelolaan. Beberapa prinsip atau kaidah yang berkaitan dengan Al-Qur'an dan al-Hadits yang dapat diterapkan dalam manajemen antara lain:

1. Prinsip Amar Ma'ruf Nahi Munkar
2. Kewajiban Menegakkan Kebenaran
3. Kewajiban Menegakkan Keadilan
4. Kewajiban Menyampaikan Amanah

Fungsi Manajemen Syariah umumnya ialah mengenai:

1. Planning (Perencanaan)
2. Organizing (pengorganisasian)
3. Actuating (Pelaksanaan dan Pengarahan)
4. Controlling (pengawasan)

II.7. Kerangka Pikiran.



Gambar 2.1 kerangka konseptual penelitian

Berdasarkan bagan kerangka pemikiran diatas maka dapat dijelaskan bahwa penelitian dilakukan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dengan tujuan untuk membandingkan kinerja karyawan sebelum dan selama masa pandemi Covid-19, serta untuk mengetahui pandangan manajemen syariah terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam kedua periode tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan karyawan dan analisis data dokumen penilaian kinerja yang terdapat dalam Sistem Informasi Manajemen Kinerja Pegawai Nasional (SIMKPNAS) PT. PLN (Persero) ULP Ciledug. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian akan memperoleh data tentang perbandingan kinerja karyawan sebelum dan pada masa pandemi Covid-19 di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, serta pandangan manajemen syariah terhadap kinerja karyawan dalam kedua periode tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dampak pandemi Covid-19 terhadap kinerja karyawan, serta pentingnya menerapkan prinsip-prinsip manajemen syariah dalam meningkatkan kinerja karyawan di masa yang penuh tantangan seperti pandemi ini (SIMKPNAS).

III. METODE PENELITIAN.

III.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mendapatkan deskripsi dan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai perbedaan kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan pada saat pandemi Covid-19.

Penelitian ini akan mengumpulkan data melalui wawancara dengan karyawan dan analisis data dokumen penilaian

kinerja yang tersedia. Data yang diperoleh akan dideskripsikan secara rinci dan komprehensif, dengan menggunakan kata-kata dan laporan yang berdasarkan sudut pandang responden dan situasi yang alami.

Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan memberikan gambaran yang mendalam tentang perbedaan kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan pada saat pandemi Covid-19. Hasil penelitian akan memberikan deskripsi yang jelas mengenai kondisi kinerja karyawan pada kedua periode tersebut, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dampak pandemi terhadap kinerja karyawan.

III.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.

Tempat penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) ULP Ciledug dengan alamat Jl. Merdeka Timur, Ciledug Tengah, Kecamatan Ciledug, Cirebon Jawa Barat 45188, Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 November 2021 sampai dengan tanggal 13 Desember 2021.

III.3. Jenis dan Sumber Data.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data berikut:

1. Data Primer.

Data primer adalah data atau informasi dalam pokok yang menjadi sumber penelitian dan diperoleh secara langsung sebagai informasi yang dicari. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, dan dokumentasi.

2. Observasi.

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, terdiri dari berbagai tahapan biologis dan psikologis. Dua dari aspek yang paling penting adalah proses pengamatan dan penyimpanan

informasi (Sutrisno, 1986). Tahap observasi memiliki peran utama dalam penelitian, di mana kegiatan tersebut dilakukan sebelum data yang lebih detail dapat diperoleh. Dengan melakukan observasi, diharapkan peneliti dapat secara langsung melihat dan mengamati kondisi lingkungan kerja di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan selama pandemi Covid-19, sesuai dengan objek yang diteliti.

3. *Interview* (Wawancara)

Wawancara merupakan proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dalam prosedur pengumpulan data menurut John W. Creswell (2016). Wawancara juga merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang subyek atau topik yang diangkat dalam penelitian. Wawancara yang digunakan peneliti yaitu wawancara terstruktur. Penulis Melakukan Tanya Jawab dengan Pimpinan Perusahaan dan *Customer Service* Melalui Via Online.

4. Dokumen atau Data Sekunder.

Dokumen adalah rekaman peristiwa masa lalu yang berupa tulisan, gambar, atau karya manusia yang monumental. Untuk itu digunakan beberapa dokumen yang menceritakan terkait masalah yang akan dianalisis. Dokumentasi ini berfungsi untuk mendapatkan informasi tertulis tentang subjek penelitian yang dipertimbangkan dalam penelitian ini serta digunakan sebagai metode verifikasi untuk hasil observasi dan metode wawancara.

III.4. Teknik Pengolahan Data.

Moleong (2008) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menfokuskan pada paparan kalimat, sehingga dapat lebih memahami keadaan psikologis manusia yang kompleks (dipengaruhi oleh banyak fakta), yang tidak cukup jika diukur hanya dalam skala. Ini sebagian besar didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah hewan simbiot (makhluk simbolik) yang mencari makna dalam hidup mereka. Maka penelitian ini membutuhkan peran kualitatif untuk melihat manusia secara keseluruhan (Sugiyono, Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, 2013).

Tujuan analisis data kualitatif agar peneliti dapat memahami pentingnya hubungan antar variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian. Hubungan antar semantis sangat penting karena peneliti dalam analisis kualitatif tidak menggunakan angka seperti yang dilakukan dalam analisis kuantitatif. Prinsip utama teknik analisis data kualitatif adalah mengolah dan menganalisis data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, terorganisir, terstruktur dan bermakna.

Menurut Miles, Huberman & Saldana (2014), terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. Teknik analisis data kualitatif sebagai berikut

1. Reduksi Data.

Reduksi data adalah proses seleksi yang berfokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah dari catatan lapangan. (Miles dan Huberman, 1992:16). Langkah-langkah yang dilakukan adalah mempertajam analisis,

mengklasifikasikan atau mengkategorikan setiap masalah dengan uraian singkat, mengarahkan, menghilangkan yang tidak perlu dan mengatur informasi sehingga dapat diakses dan diversifikasi. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih akurat dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak informasi dan mencari informasi tambahan jika diperlukan.

2. Penyajian Data.

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah seperangkat informasi terstruktur yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan (Miles dan Huberman, 1992:17). Penyajian data dirancang agar data yang dihasilkan tertata dan tersusun dalam pola relasional agar lebih mudah dipahami. Penyajian data dapat berupa deskripsi naratif, diagram, hubungan antar kategori, serta diagram alur. Penyajian data dalam format ini memudahkan peneliti untuk memahami apa yang sedang terjadi. Pada tahap ini peneliti berusaha mengumpulkan data yang relevan sehingga dapat ditarik kesimpulan dari materi tersebut dan mempunyai arti tertentu dalam menjawab masalah penelitian. Penyajian informasi yang baik merupakan langkah penting menuju analisis kualitatif yang valid dan handal. Penyajian data tidak hanya berupa uraian naratif, melainkan proses analisis yang berkesinambungan hingga ditarik kesimpulan. Langkah selanjutnya dalam proses analisis dan kualifikasi adalah menarik

kesimpulan dari temuan dan memverifikasi data.

3. Penarikan Simpulan.

Penarikan simpulan adalah salah satu teknik analisis data kualitatif. Penarikan simpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk tindakan. Dari penjelasan-penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa ada yang mengutarakan memfokuskan pada kalimat dan ada juga yang menjelaskan mengenai makna variabel dalam sesuatu (Sugiyono, 2014).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.

IV.1. Deskripsi Data.

Deskripsi data dalam penentuan sasaran dan target kerja yang tertuang dalam analisis pekerjaan (*job description*) pegawai PT. PLN (Persero) ULP Ciledug menggunakan Cascading KPI yakni dari atasan ke para bawahan, sebagaimana Manajer Area menurunkan pekerjaannya ke Asmen (Asisten Manajer), dan Manajer Rayon, sedangkan untuk Asmen dan Manajer Rayon menurunkannya kepada Supervisor, dan terakhir Supervisor menurunkan pekerjaannya ke para Staff. Jadi dari uraian diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan analisis pekerjaan yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini diturunkan secara Top Down dan bersifat turunan yakni dari atasan ke-bawahan (lestari, Abidin, & Rusminah, 2019).

Menurut Banerjee dan Bood (2012), KPI adalah skala dan ukuran kuantitatif yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. KPI juga digunakan untuk menetapkan tujuan terukur, mengidentifikasi tren, dan mendukung pengambilan keputusan (www.hrnote.asia, 2021). Dalam menyusun KPI terdapat beberapa prinsip

atau kriteria SMART yang harus dipenuhi yaitu:

1. *Specific*, artinya sasaran kinerja/unjuk kerja pegawai seharusnya terfokus pada arah dari pekerjaan serta usaha yang diperlukan untuk mencapai tujuan Perseroan.
2. *Measurable*, artinya sasaran kinerja/unjuk kerja pegawai harus dapat diukur baik secara kuantitatif (misalnya penurunan biaya sebesar 5%), maupun secara kualitatif (misalnya peningkatan kepuasan pelanggan dalam hal kecepatan penyambungan sebesar 3%).
3. *Achievable*, artinya yaitu sasaran kinerja/unjuk kerja harus dapat dicapai sehingga memerlukan proses diskusi, kesepakatan, dan pemahaman baik oleh atasan langsung maupun oleh karyawan.
4. *Realistic*, artinya sasaran kinerja/unjuk kerja pegawai harus dapat dicapai dalam konteks yang sesuai dengan keterampilan dan kemampuan karyawan, serta di dukung oleh sumber daya yang tersedia.
5. *Time Bound*, artinya sasaran kinerja/unjuk kerja pegawai harus mempunyai target waktu sehingga dapat membantu karyawan memprioritaskan jadwal kerja mereka dan menggunakan sumber daya secara efisien (www.sodexo.id, 2021).

Kriteria Hasil Penilaian Kinerja:

Tabel 4.1.

Tingkat Klasifikasi
 Penggolongan Kompetensi
 Karyawan

No	Level Performance	Target Kinerja	Kategori Pencapaian		Tingkat Kompetensi
1.	401 – 500	> 110 %	OS	Pencapaian Luar Biasa (<i>Outstanding</i>)	Kompetensi 1
2.	301 - 400	101% - 110%	ER	Melampaui Harapan (<i>Exceeds Requirements</i>)	Kompetensi 2
3.	201 – 300	91% - 100%	MR	Memenuhi Persyaratan (<i>Meet Requirements</i>)	Kompetensi 3
4.	101 – 200	75% - 90%	NI	Perlu Pengembangan (<i>Need Improvement</i>)	Kompetensi 4
5.	0 - 100	≤ 75%	MG	Pencapaian Minimum (<i>Marginal</i>)	Kompetensi 5

Data Nama Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug beserta Nipeg dan Jabatan:

Tabel 4.2
 Nama Karyawan PT. PLN (Persero)
 ULP Ciledug Nipeg dan Jabatan

No	Nipeg	Nama Talent	Jabatan
1.	8307033L	TENI	SPV II TE
2.	8908162L	YOGI JUNIYANTO	SPV II TEKNIK
3.	9114914ZY	RYAN FIRDAUS	PJ LAKSK3 L
4.	92141004ZY	MIRA AL DILLA	SPV II YAN GAN DAN ADM
5.	9217338ZY	FRANSISCU S ANTON SAPUTRO	SPV II YAN GAN DAN ADM
6.	9418261ZY	RIO RICHARD SIMANJUNTAK	PJ LAKSK3 L

7.	6591058T	NANA SUDIANA	AN KIN
----	----------	--------------	--------

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas terdapat 7 karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug yang akan diukur kinerjanya dengan cara melihat dan mengamati hasil penilaian kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dengan menggunakan aplikasi yang digunakan khusus oleh PT. PLN (Persero) untuk dokumentasi penilaian kinerja seluruh pegawai PT. PLN (Persero) yaitu Aplikasi Sistem Informasi Kinerja Pegawai Nasional (SIMKPNAS), dan cara pengukurannya menggunakan instrument *Key performance indicators* (KPI) yang telah dijadikan sebagai indikator dalam menilai kinerja karyawan secara individu pada semua level jabatan, maupun juga pada tingkat unit Rayon dalam lingkup perusahaan PT. PLN (Persero) diseluruh Indonesia, termasuk PT. PLN (Persero) ULP Ciledug.

IV.2. Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum Pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil data laporan prestasi kerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum adanya pandemi Covid-19 kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah sangat baik, Seluruh Karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug rata-rata berada pada kompetensi 2 atau dalam kategori pencapaian “Melampaui Harapan” / *Meet Requirements* (ER), Artinya kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum pandemi Covid-19 kinerjanya sudah mencapai target yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Faizal Setia Permana selaku pimpinan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP), apa yang

dikerjakan dan apa yang dilaksanakan mengikuti aturan-aturan yang ada. Sehingga setiap karyawan di tuntut untuk memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. PLN agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Bapak Faizal Setia Permana menuturkan bahwa Penilaian kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug di lakukan setiap satu tahun sekali yakni di dua semester dalam satu tahun. Aspek-aspek yang dinilai yaitu kemampuan membuat sasaran kinerja atau target kerja pegawai dalam satu semester, Pembuatan sasaran kinerja tersebut berdasarkan tujuan organisasi, dimana KPI (*Key Performance Indikator*) unit dan KPI manajemen yang menjadi acuan untuk membuat sasaran kinerja. Adapun sasaran kinerjanya yaitu melalui pengukuran yakni dilihat dari kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

Menurut Bastian (2001: 329) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Tsauri, 2014).

Menurut Mathis dan Jackson (2006 :378) indikator-indikator kinerja terdiri dari 4 yaitu Kuantitas, Kualitas, Ketepatan Waktu, dan Efektifitas. Indikator tersebut digunakan peneliti dalam mengukur hasil kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug. Berikut Hasil Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum Pandemi Covid-19, yakni data yang di gunakan yaitu data pada Tahun 2019.

Tabel 4.3.
 Laporan Hasil Prestasi Kerja Karyawan
 PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum
 Pandemi Covid-19

No	Nama Talent	Jabatan	Rentang Poin Penilaian	Hasil Pengukuran Sasaran Kinerja	Simbol
1.	TENI	SPV II TE	343,33	Melampaui Harapan (<i>Exceeds Requirements</i>)	ER
2.	YOGI JUNIYANTO	SPV II TEKNIK	366,66	Melampaui Harapan (<i>Exceeds Requirements</i>)	ER
3.	RYAN FIRDAUS	PJ LAKSK3L	346	Melampaui Harapan (<i>Exceeds Requirements</i>)	ER
4.	MIRA AL DILLA	SPV II YAN GAN DAN ADM	320	Melampaui Harapan (<i>Exceeds Requirements</i>)	ER
5.	FRANSISCUS ANTON SAPUTRO	SPV II YAN GAN DAN ADM	320	Melampaui Harapan (<i>Exceeds Requirements</i>)	ER
6.	RIO RICHARD SIMANJUNTAK	PJ LAKSK3L	343,33	Melampaui Harapan (<i>Exceeds Requirements</i>)	ER
7.	NANA SUDIANA	AN KIN	333,33	Melampaui Harapan (<i>Exceeds Requirements</i>)	ER

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.3 di atas dapat diketahui bagaimana pencapaian penilaian prestasi kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam satu semester di tahun 2019 yaitu sebelum pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa rata-rata berada pada kompetensi 2 atau dalam kategori pencapaian “Melampaui Harapan” / *Exceeds Requirements (ER)*, di mana karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug berjumlah 7 orang. dan tingkat persentasi kontribusi karyawan berdasarkan setiap perspektif indikator utama/KPI terhadap pencapaian kinerja menunjukkan pencapaian yang Melampaui Harapan. Artinya kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum pandemi Covid-19 kinerjanya sudah mencapai target yang telah di tentukan, sedangkan untuk penilaian performance seperti *customer service* dan *Teller* cukup dengan melihat cara melayani pelanggan sudah sesuai dengan aturan yang ada.

Seperti keramahan dalam melayani pelanggan dan mengucapkan salam kepada pelanggan yang datang dan hendak menggunakan jasa PT. PLN (Persero), serta mampu memberikan pelayanan yang baik. Sehingga apabila kinerja dari segi pelayanan terhadap pelanggan baik dan ramah maka pelanggan tidak sungkan-sungkan dalam memberikan aspirasi, keluhan dari apa yang menjadi sebuah kebutuhan pelanggan. Karena seluruh karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dituntut untuk bersikap ramah, sopan dan selalu tersenyum sesuai aturan perusahaan. Keberlangsungan perusahaan itu tergantung bagaimana kinerja yang dilakukan oleh karyawan.

Berdasarkan hasil penilaian kinerja pada *Customer Service* dan *Teller* yang dilakukan oleh perusahaan mengenai sikap *customer service* dan *Teller* dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, yaitu:

1. Sopan santun, dalam hal berbicara dan memberikan informasi kepada konsumen.
2. Cerdas dan cermat, sikap cerdas yang dimiliki oleh para karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug adalah bagaimana karyawan menyikapi para konsumen yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan cermat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
3. Integritas, bagaimana *Customer service* dan *Teller* dengan sukarela dan ikhlas dalam melakukan pelayanan atas dasar ibadah. Hal ini yang dibentuk adalah mentalitas keikhlasan dalam melayani para konsumen.
4. Totalitas pelayanan, kesungguhan *customer service* dan *Teller* dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
5. Cepat dan tepat, yaitu cepat dalam melayani konsumen. Dan tepat

sasaran, yaitu bagaimana *Customer Service* dapat tepat dalam merekomendasikan pelayanan yang harus diterima oleh konsumen.

Bapak Faizal Setia Permana menuturkan berdasarkan hasil penilaian kinerja *customer service* dan *Teller* Sebelum adanya pandemi Covid-19 kinerja karyawan pada *customer service* dan *Teller* kinerjanya sudah sangat baik dapat dilihat bagaimana hasil penilaian Kinerja *Customer Service* dan *Teller* pada PT. PLN (Persero) ULP Ciledug di atas dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen sudah cukup baik.

Secara keseluruhan kinerja *customer service* dalam upaya meningkatkan pelayanan konsumen PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah cukup baik, hal itu dapat dilihat dari beberapa faktor kinerja *customer service* dan metode pengukuran kinerja yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, dimana pelayanan yang diberikan juga telah memenuhi kriteria dasar-dasar dan standar pelayanan seperti menyapa pelanggan, menanyakan keperluan pelanggan, memberikan informasi kepada pelanggan dengan sikap sopan santun dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan.

Keberhasilan pelayanan *customer service* sangat dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam pelayanan informasi. Hubungan yang baik antara *customer service* dan konsumen sangat dibutuhkan dalam pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, dengan melakukan komunikasi yang baik akan berdampak positif bagi konsumen sebagai suatu kepuasan dari keluhan-keluhan yang disampaikannya.

IV.3. Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Pada Masa Pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil data laporan prestasi kerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada masa pandemi Covid-19 hasilnya menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah sangat baik, tetapi terdapat sedikit Penurunan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug yaitu rata-rata berada pada kompetensi 2 dan 3 atau dalam kategori pencapaian “Melampaui Harapan” / *Exceeds Requirements (ER)* dan “Memenuhi Persyaratan” *Meet Requirements (MR)*, artinya ada sedikit penurunan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada masa pandemi Covid-19 terdapat jumlah karyawan yaitu sebanyak 6 orang berada pada kompetensi 2. Sedangkan terdapat 1 orang karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug berada pada Kompetensi 3 atau “Memenuhi Persyaratan” *Meet Requirements (MR)*.

Hasil penelitian yang mendukung dalam penelitian ini yaitu dalam jurnal penelitian yang di lakukan oleh Riliani Manitik, Starry Homonta Rampengan, Freddy W. Wagey, Aaltje Ellen Manampiring dalam penelitian yang berjudul “Analisis kinerja pegawai bagian administrasi RSUP ratatotok buyat di era sebelum pandemi Covid-19, saat pandemi Covid-19, dan new normal” dengan hasil penelitiannya menyebutkan bahwa Kinerja Pegawai di bagian administrasi sebelum pandemi Covid-19 sangat baik, dan terjadi penurunan kinerja di saat pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 merupakan peristiwa menyebarnya penyakit coronavirus disease 2019 (Covid-19) di seluruh dunia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Faizal Setia Permana selaku pimpinan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug terkait dengan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada masa pandemi

Covid-19 beliau mengatakan bahwa Pada Masa Pandemi Covid-19 Ini Perusahaan Membuat kebijakan baru terkait dengan perubahan lingkungan kerja meliputi standar dan prosedur yang telah di tetapkan oleh pemerintah dengan membatasi aktifitas kerja karyawan dengan mengutamakan protokol kesehatan yang ada yaitu dengan melakukan *social distancing* dan melakukan aktifitas nya selalu menggunakan masker baik karyawan maupun pelanggan, tidak bersentuhan dengan rekan maupun pelanggan, sebelum masuk kantor diwajibkan untuk di cek suhu terlebih dahulu, mencuci tangan dan memakai hand sanitizer pada karyawan dan pelanggan yang datang, serta membatasi pelanggan yang masuk kedalam kantor yaitu sebagian pelanggan nya menunggu antrian di luar agar tidak bejube dan terhindar dari penyebaran *corona virus disease 2019*.

Untuk mengatasi hal ini juga perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug membuat pembagian aktivitas kerja karyawannya, yaitu ada beberapa karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug harus dirumahkan sementara dan ada juga yang bekerja di rumah (*Work From Home*) karena ada beberapa hal yang memang di wajib kan karyawan tersebut untuk di rumahkan.

Pada awal tahun 2021 pemerintah telah menetapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) guna untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19. dan pada awal Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug harus bekerja di rumah masing-masing atau yang di sebut juga dengan WFH (*Work From Home*). PT. PLN (Persero) ULP Ciledug tidak lagi menerima pelayanan di kantor melainkan di alihkan sementara menjadi Online. jika ada pelanggan yang datang ke kantor maka satpam yang akan menjelaskan bahwa pelayanan sementara di PT. PLN (Persero)

ULP Ciledug ini di alihkan menjadi online yaitu melalui Aplikasi PLN Mobile. Tetapi jika pelanggan masih belum mengerti juga akan kegunaan Aplikasi PLN Mobile tersebut maka nanti akan di berikan nomor Whatsapp kantor yang nanti nya dapat di jelaskan langsung oleh *costumer service* melalui *video call* dan *costumer service* tersebut akan menjelaskan dengan jelas bagaimana proses pelayaan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug melalui Aplikasi PLN Mobile tersebut. Selain melakukan wawancara dengan pimpinan perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug peneliti juga mewawancarai salah satu karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug yaitu pada *customer service*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* mengenai perubahan aktifitas kerja pada masa pandemi Covid-19, wawancara yang dilakukan penulis terhadap *customer service* yang bertugas untuk mengelola komunikasi masuk dari pelanggan, menghasilkan prospek penjualan, mengidentifikasi pelanggan untuk memuaskan kebutuhannya, memberikan informasi akurat dan valid seputar produk dan layanan perusahaan, serta menangani berbagai keluhan pelanggan sekaligus memberikannya solusi. Beliau mengatakan bahwa

“Pandemi Covid-19 begitu mempengaruhi kegiatan kita untuk menjalin hubungan dengan konsumen, biasanya setiap hari saya melayani pelanggan secara langsung apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan berbagai keluhan pelanggan sekaligus memberikannya solusi. tetapi saat adanya pandemi Covid-19 ini kita sama sekali tidak dapat melakukan pelayanan secara langsung, karena pemberlakuan nya aturan baru yang di berlakukan oleh pemerintah yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat atau yang di sebut juga dengan

(PPKM) , sehingga seluruh kegiatan karyawan yang di lakukan di kantor itu di alihkan menjadi online. jadi itu membuat kita tidak mengerti tentang kebutuhan konsumen secara langsung dan kita agak kesusahan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Tapi kita akan memberikan pelayanan dan mendengarkan keluhan kesah pelanggan melalui media elektronik yaitu melalui whatsapp, pelanggan yang datang ke kantor akan diberikan nomor whatsapp kantor untuk dapat di hubungi oleh pelanggan yang membutuhkan pelayanan jasa di PT. PLN (Persero), walaupun hal tersebut tidak semaksimal ketika kita melayani secara langsung melalui tatap muka.”

Berikut data hasil penilaian prestasi kerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada masa pandemi Covid-19 pada Semester 1.

Tabel 4.4
 Laporan Hasil Prestasi Kerja
 Karyawan PT. PLN (Persero) ULP
 Ciledug Pada Masa Pandemi Covid-
 19

No	Nama Talent	Jabatan	Rentang Poin Penilaian	Hasil Pengukuran Sasaran Kinerja	Simbol
1.	TENI	SPV II TE	333,33	Melampaui Harapan (Exceeds Requirements)	ER
2.	YOGI JUNYANTO	SPV II TEKNIK	331,81	Melampaui Harapan (Exceeds Requirements)	ER
3.	RYAN FIRDAUS	PJ LAKSK3L	331,81	Melampaui Harapan (Exceeds Requirements)	ER
4.	MIRA AL DILLA	SPV II YAN GAN DAN ADM	260	Memenuhi Persyaratan (meet Requirements)	MR
5.	FRANSISCUS ANTON SAPUTRO	SPV II YAN GAN DAN ADM	318,75	Melampaui Harapan (Exceeds Requirements)	ER
6.	RIO RICHARD SIMANJUNTAK	PJ LAKSK3L	339,39	Melampaui Harapan (Exceeds Requirements)	ER
7.	NANA SUDIANA	AN KIN	333,33	Melampaui Harapan (Exceeds Requirements)	ER

Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan data pada tabel 4.4 di atas dapat diketahui bagaimana pencapaian penilaian prestasi kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam satu semester di tahun 2020 yaitu pada masa pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa rata-rata berada pada kompetensi 2 dan 3 atau dalam kategori pencapaian “Melampaui Harapan” / *Exceeds Requirements (ER)* dan “Memenuhi Persyaratan” *Meet Requirements (MR)*, di mana karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada kompetensi 2 atau “Melampaui Harapan” / *Exceeds Requirements (ER)* terdapat jumlah karyawan yaitu sebanyak 6 orang. sedangkan karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug pada kompetensi 3 atau “Memenuhi Persyaratan” *Meet Requirements (MR)* yaitu berjumlah 1 orang. dan tingkat persentasi kontribusi karyawan berdasarkan setiap perspektif indikator utama/KPI terhadap pencapaian kinerja menunjukkan pencapaian yang Melampaui Harapan.

IV.4. Sudut Pandang Manajemen Syariah Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan Masa Pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug telah menjalankan kinerjanya sesuai dengan syariah islam, karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug selalu melakukan aktivitas keseharian dalam bekerjanya dilaksanakan dengan niat ikhlas karena Allah Subhanahu Wa Ta’ala dan melakukannya sesuai tuntunan Allah Subhanahu Wa Ta’ala, selalu berkomitmen yang tinggi pada kejujuran, berkomitmen pada amanah dan fathanah. Sudut pandang manajemen syariah terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum dan masa pandemi Covid-19 ini telah dijalankan dengan baik, sesuai dengan syariah Islam.

Hasil penelitian di atas mendukung teori menurut Didin Hafidhuddin (2008) yang mengemukakan bahwa indikator-indikator moral Manajemen Syariah terdiri dari 4 yaitu kesadaran bahwa dirinya diperintah oleh Allah, komitmen yang tinggi pada kejujuran, komitmen yang tinggi pada amanah, dan fathanah. indikator tersebut digunakan peneliti dalam mengukur hasil kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam sudut pandang manajemen syariah. Menurut Didin hafidhuddin dan Hendri Tanjung, manajemen telah memenuhi syariah jika:

1. Manajemen syariah ini mengutamakan perilaku yang berkaitan dengan nilai - nilai keimanan dan ketauhidan.
2. Manajemen syariah harus mementingkan adanya sebuah struktur organisasi.
3. Manajemen syariah membahas soal sistem, yang dimana sistem ini disusun agar perilaku-perilaku didalanya berjalan dengan baik (Hafidhuddin & Tanjung, Manajemen Syariah dalam Praktik, 2003).

Berikut hasil landasan indikator moral manajemen syariah yang di laksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug:

1. Kesadaran bahwa dirinya diperintah oleh Allah Subhanahu Wa Ta’ala menilai bahwa karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah menjalankan landasan moral ini sesuai dengan syariah islam. Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug selalu melakukan aktivitas keseharian dalam bekerjanya dilaksanakan dengan niat ikhlas karena Allah Subhanahu Wa Ta’ala dan melakukannya sesuai tuntunan Allah Subhanahu Wa Ta’ala.

2. Komitmen yang tinggi pada kejujuran. Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam bekerja selalu berkomitmen tinggi pada kejujuran, selalu enggan untuk berbuat kebohongan, melakukan kebenaran dalam berbuat, ketepatan dalam bekerja, serta dapat di percaya.
3. Komitmen yang tinggi pada amanah. Dalam hal ini karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug di tuntut penuh dalam sebuah amanah yang di percayakan kepada mereka, dan karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah menjalan kan amanah nya dengan baik, karena dalam manajemen syariah amanah atau kepercayaan yang diberikan kepada seorang itu semacam penghargaan moral yang sangat mahal. kepercayaan tidak diperoleh begitu saja, akan tetapi melalui proses yang panjang, dimulai dari pemantauan dan pengamatan dan di akhiri dengan penilaian yang teliti atas perilaku orang yang diberi amanah.
4. Fathanah. Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug selalu berfikir kreatif dan cerdas dalam menjalankan tugas yang mereka kerjakan. Selalu menemukan berbagai alternatif dan memilih alternatif yang terbaik.

Berikut hasil srategi kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan masa pandemi Covid-19 dalam sudut pandang manajemen syariah.

Tabel 4.5
 Hasil Strategi Kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dalam Sudut Pandang Manajemen Syariah

No	Strategi PT.PLN (Persero) ULP CILEDUG	Pandangan Syariah	Sesuai
1.	Strategi Pengembangan kemampuan dan ketangkasan karyawan	Dalam Islam strategi dan pelaksanaan dilapangan haruslah sama, dan yang terjadi di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini Sudah berjalan dengan baik.	Sesuai
2.	Strategi Manajerial Skill	Strategi yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini sudah berjalan dengan baik sesuai dengan tindakan yang terjadi di lapangan.	Sesuai
3.	Strategi Lingkungan kerja yang baik	Dalam Islam kebersihan itu sebagian dari iman, di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug strategi itu telah dilaksanakan dengan baik.	Sesuai
4.	Strategi Upah	Strategi upah yang dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) ULP Ciledug telah dilaksanakan dan dijalankan dengan baik dan tepat waktu. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW "berikanlah gaji kepada para pekerja mereka sebelum kering keringatnya."	Sesuai
5.	Strategi Motivasi	Motivasi di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sudah berjalan dengan baik, karena strategi dan pelaksanaannya berjalan.	Sesuai
6.	Strategi Disiplin	Strategi ini sudah di jalankan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug, karyawan selalu datang ke kantor tepat waktu, memakai seragam perusahaan sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan, serta sudah melaksanakan peraturan-peraturan yang lainnya.	Sesuai
7.	Strategi Pendidikan	Pendidikan yang di berikan perusahaan serta menilai karyawan dengan latar belakang pendidikan telah berjalan dengan baik, karena penerimaan karyawan di perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug salah satu nya menilai karyawannya dari pendidikan nya. Namun walaupun karyawan tersebut mempunyai pendidikan yang tinggi tetapi gelar karyawan yang ada di PT. PLN ini tidak di sebutkan atau tidak di cantumkan, alasannya karena	Sesuai

V. SIMPULAN.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta hasil yang diperoleh seperti yang telah di deskripsikan pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum adanya pandemi Covid-19 kinerjanya sangat baik, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pimpinan perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug dan dapat dilihat juga dari hasil data laporan prestasi kerja karyawan Sebelum adanya pandemi Covid-19 bahwa Seluruh Karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ciledug kinerjanya telah “Melampaui Harapan” / *Meet Requirements (ER)*. Artinya kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug Sebelum pandemi Covid-19 kinerjanya telah melebihi target yang telah di tentukan.
2. Dengan adanya pandemi Covid-19 ini kinerja karyawan pun ada sedikit penurunan, Pandemi Covid-19 sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug berdasarkan penerbitan lisensi karena kinerja mengalami penurunan selama pandemi yang di sebabkan oleh adanya perubahan aktifitas kerja yang di batasi, serta di lakukan nya WFH (Work From Home) sehingga pelayanan di kantor PT. PLN (Persero) ULP Ciledug ini tidak produktif karena dilakukan nya secara online dan proses kinerja karyawan yang di batasi tersebut ditemukan adanya kendala dan dampak pada kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug.
3. Kinerja karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ciledug sebelum dan masa pandemi Covid-19 dalam sudut pandang manajemen syariah

telah di jalankan dengan baik sesuai dengan syariah Islam yaitu dengan menjalankan aktivitas keseharian dalam bekerja nya di laksanakan dengan niat ikhlas karena Allah Subhanahu Wa Ta’ala, selalu berkomitmen tinggi pada kejujuran, berkomitmen tinggi pada amanah dan selalu berfikir kreatif dan cerdas dalam menjalankan tugas yang mereka kerjakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka terdapat saran-saran yang dikemukakan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagi karyawan Bekerja dalam kondisi pandemi Covid-19 ini memang sebuah keputusan yang tidak mudah untuk di ambil, banyak konsekuensi-konsekuensi logis yang harus dipikirkan dan dipertanggungjawabkan, senantiasa untuk tetap mematuhi protokol kesehatan di tempat kerja atau di luar rumah yang di himbau oleh pemerintah sampai pandemi ini berakhir adalah upaya menjaga kesehatan diri dan keluarga di rumah.
2. Bagi perusahaan, dampak dari pandemi Covid-19 memang tidak dapat dihindarkan, sehingga perusahaan harus dituntut kreatif dalam mencari profit sebagai tujuan utama perusahaan. Hal ini dapat dicapai dengan memanfaatkan berbagai segmen usaha yang ada di dalam perusahaan selain segmen usaha utama. bagi perusahaan yang memiliki ukuran dan cakupan bisnis yang stabil sebelum adanya pandemi Covid-19 juga harus memikirkan bagaimana alternatif bertahan saat pandemi Covid-19.
3. Bagi peneliti selanjutnya. Dalam penelitian ini memiliki

keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi para peneliti selanjutnya agar lebih baik. Keterbatasan dalam penelitian ini hanya membandingkan 2 periode saja yaitu tahun 2019 dan tahun 2020 dengan menggunakan data laporan penilaian kinerja karyawan pada 1 semester saja yang dapat di tampilkan dalam laporan ini, yaitu diambil pada semester 1 sebelum dan masa pandemi Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Sinn, A. (2012). *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendi, U. (2014). *Asas Manajemen*. Depok: PT. Raja Grafindo.
- Hafidhuddin, D., & Tanjung, H. (2003). *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Handayani dkk, D. (2020, April). Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 119-129.
- Hartono, A. K., & Rahadi, D. R. (2021, Januari). *Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid 19*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16-21.
- Herman, S. (2010, maret). *Fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan manajemen korporasi*. *jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Herniah, & Sudirman. (2020). *Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan Tetap dan Karyawan Outsourcing Pada PT. PLN (Persero) Area Makassar*. *Jurnal Mirai Management*, 402-417.
- Lestari, M. F., Abidin, H., & Rusminah. (2019, September). *Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (PERSERO) Wilayah Nusa Tenggara Barat (Studi Kasus Pada Rayon Ampenan dan Rayon Cakra Negara)*. *Jurnal Distribusi*, 231-250.
- Lumenta, M., Gamaliel, H., & Lantjandu, L. D. (2021, juli). *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perusahaan Transportasi Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19*. *Jurnal EMBA*, 341-354.
- MM, D. S. (2014). *Manajemen Kinerja (Performance Management)*. (K. M.Si, Ed.) Jember: STAIN Jember Press.
- Nugraha dkk, D. P. (2020). *Pencegah Covid-19*. (M. F. Alhakim, E. Y. Handayani, & R. Taufik, Eds.) Riau: Fakultas Kedokteran Universitas Riau.
- Palguna, G. R., & Sri Utari, L. P. (2020, Juli). *Implementasi Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. GAE*. *Jurnal Syntax Transformation*, 125-135.
- R. Terry, G., & W. Rue, L. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Setiobudi, E. (2017, Maret). *Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana*. *Journal of Applied Business and Economics*, 170-182.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, A. A., Sawitri, D., & Muawanah, U. (2021, Januari). *Kinerja Learning & Organizational Development Division Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Jobsite PT Freeport Indonesia*. *Jurnal Academica*, 1-12.

- Susilo dkk, A. (2020). *Coronavirus disease 2019: Riview of current literatures*. Jurnal Penyakit Dalam Indonesia, 45-67.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sutrisno, H. (1986). *Metodologi Research* (Jilid 1, 2 ed.). UGM.
- Tsauri, D. (2014). *Manajemen Kinerja (Performance Management)*. (K. Rifa'i, Ed.) Jember: STAIN Jember Press.
- Wahyu S, D. S., Sanorsa, A., & Rozzaid, Y. (2019). *Analisis Perbandingan Kinerja Antara Karyawan Tetap dan Karyawan Alih Daya (Outsourcing) Pada PT. Bank Mandiri Syariah KC Rogojampi Banuwangi*. 1-10.
- www.hrnote.asia. (2021, februari). *KPI (Key performance Indicator) Definisi, praktik dan terapan*. Retrieved from [www.hrnote.asia: https://id.hrnote.asia/orgdevelopment/kpi-definisi-dan-praktik-210211/](https://id.hrnote.asia/orgdevelopment/kpi-definisi-dan-praktik-210211/)
- www.jurnal.id. (n.d.). *Mengenal KPI (Key Performance Indicator) Perusahaan*. Retrieved from [www.jurnal.id: https://www.jurnal.id/id/blog/mengenal-kpi-key-performance-indicator/](https://www.jurnal.id/id/blog/mengenal-kpi-key-performance-indicator/)
- www.pln.co.id. (n.d.). *Profil perusahaan PT. PLN*. Retrieved from [www.co.id: https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan](https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan)
- www.sodexo.id. (2021, maret 22). *Key Performance Indicator: penjelasan dan penerapannya*. Retrieved from [www.sodexo.id: https://www.sodexo.co.id/key-performance-indicator-adalah](https://www.sodexo.co.id/key-performance-indicator-adalah)
- Sistem Informasi Manajemen Kinerja PLN Group, <https://simkpnas.pln.co.id>