



**PENGARUH UPSKILLING DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
PENINGKATAN KINERJA MANAJEMEN BILLING
(Suatu Studi Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Ciamis
Bagian Transaksi Energi Listrik)**

Dudi Hermawan

Universitas Galuh

Faizal Haris Eko Prabowo

Universitas Galuh

Enjang Nursolih

Universitas Galuh

Alamat: Jl. R.E. Martadinata No. 150 Ciamis

Abstract This research is motivated by the suboptimal performance of employees at PT. PLN (Persero) ULP Ciamis which is caused by suboptimal upskilling and work motivation. The formulation of the problem in this study is: How do upskilling (job training) and work motivation influence billing management performance at PT. PLN (Persero) ULP Ciamis, both partially and simultaneously?? The method used in this study is a survey method with a quantitative approach. The population in this study is the billing management employees of PT. PLN (Persero) ULP Ciamis, namely 102 employees, the selected sample is 81 people. In this study, data collection was carried out through several techniques, namely literature studies, field studies and questionnaire distribution. The research results suggest the following conclusions: Upskilling has a positive and significant impact on the performance of billing management employees at PT PLN (Persero) ULP Ciamis, Electrical Energy Transaction Division. Work motivation has a positive and significant impact on the performance of billing management employees at PT PLN (Persero) ULP Ciamis, Electrical Energy Transaction Division. Upskilling and work motivation have a positive and significant impact on the performance of billing management employees at PT PLN (Persero) ULP Ciamis, Electrical Energy Transaction Division.

Keywords: Upskilling, Work Motivation, and Employee Performance

Abstrak. Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) ULP Ciamis yang diakibatkan oleh belum optimalnya *upskilling* an motivasi kerja. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana pengaruh *upskilling* (pelatihan kerja) dan motivasi kerja terhadap kinerja manajemen billing pada PT. PLN (Persero) ULP Ciamis baik secara parsial maupun simultan?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai manajemen billing PT. PLN (Persero) ULP Ciamis yaitu sebanyak 102 orang pegawai, sampel yang dipilih adalah sebanyak 81 orang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan penyebaran angket. Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif dan signifikan *upskilling* terhadap kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik; Terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik; Terdapat pengaruh positif dan signifikan *upskilling* dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik.

Kata Kunci: *Upskilling, Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai*

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja pegawai secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Oleh karena itu suatu

**PENGARUH UPSKILLING DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA
MANAJEMEN BILLING (Suatu Studi Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan
Pelanggan Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik)**

organisasi selalu berusaha agar kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya terus meningkat, dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai. Pencapaian tujuan organisasi dapat terwujud bila hubungan organisasi dengan pegawai berjalan harmonis. Organisasi atau perusahaan secara aktif mampu berlaku adil agar pegawai merasa diperlakukan dengan baik. Karena sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu organisasi yang menggerakkan sumber daya lainnya. Oleh karena itu, sumber daya manusia juga merupakan faktor strategis pada semua kegiatan institusi atau perusahaan. Hal tersebut secara sadar bahwa pegawai merupakan nilai investasi perusahaan. Sikap dan perilaku pegawai akan menentukan kualitas dan kelangsungan hidup dari organisasi. Hal ini menjadi tanggung jawab untuk memberikan keuntungan yang kompetitif dan berkesinambungan untuk organisasi.

Oleh sebab itu prioritas organisasi untuk menemukan, memperkerjakan, memotivasi dan mengembangkan pegawai agar tetap berkualitas agar pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi melalui pelaksanaan upskilling (pelatihan kerja). *Upskilling* atau pelatihan kerja merupakan proses untuk meningkatkan keterampilan atau pengetahuan yang sudah dimiliki seseorang untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan daya saingnya di dunia kerja. *Upskilling* dapat dilakukan dengan menambah keterampilan baru atau mengembangkan keterampilan yang sudah dimiliki oleh pegawai, sehingga pegawai lebih siap menghadapi tantangan kerja serta mengikuti perkembangan kebutuhan suatu organisasi. Bagi organisasi, *upskilling* menjadi strategi penting dalam memberdayakan pegawai untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Namun demikian beberapa permasalahan yang terjadi berdasarkan hasil peninjauan awal pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Ciamis menyangkut kinerja pegawai. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek ketepatan waktu masih ditemukan adanya pegawai yang kurang mampu menyelesaikan suatu pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan periode waktu yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Selanjutnya dari aspek efektivitas masih ditemukan adanya pegawai yang kurang mampu mendayagunakan sumber daya yang ada untuk menunjang tercapainya hasil kerja yang diharapkan. Serta masih rendahnya komitmen pegawai terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga masih ada pegawai yang belum mampu memenuhi target pekerjaan yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan. Selain itu pegawai yang melaksanakan manajemen billing masih banyak yang dibawah rata-rata sesuai dengan hasil evaluasi kinerja individu pegawai. Berdasarkan data Key Performance Indicators (KPI) diketahui bahwa pencapaian kinerja Manajemen Billing di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Ciamis bagian Transaksi Energi Listrik pada tahun 2023 belum tercapai. Hal tersebut diperkuat oleh data *Key Performance Indicators* (KPI) manajemen billing PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Ciamis tahun 2023 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Key Performance Indicators (KPI) Manajemen Billing
PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Ciamis Tahun 2023

Bulan	Target KPI (%)	Pencapaian KPI (%)
Januari	100	99,33
Februari	100	95,33
Maret	100	99,21
April	100	99,35
Mei	100	98,35

**PENGARUH UPSKILLING DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA
MANAJEMEN BILLING (Suatu Studi Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan
Pelanggan Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik)**

Juni	100	95,20
Juli	100	99,01
Agustus	100	99,18
September	100	96,03
Oktober	100	95,88
November	100	97,24
Desember	100	95,22
Jumlah		1.169,33
Rata-rata		97,44

Sumber: Data KPI Manajemen Billing PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Ciamis Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.1 mengindikasikan bahwa kinerja pegawai berdasarkan Key Performance Indicators (KPI) Manajemen Billing PT. PLN (Persero) ULP Ciamis belum sepenuhnya mampu mencapai target yang telah ditetapkan, dimana rata-rata pencapaian *Key Performance Indicators* periode tahun 2023 adalah sebesar 97,44% hal ini mengindikasikan bahwa kinerja Manajemen Billing PT. PLN (Persero) ULP Ciamis belum sepenuhnya optimal, karena selama ini aspek pelaksanaan pelatihan teknis internal manajemen billing belum sepenuhnya dilakukan secara rutin sehingga masih ada pegawai yang melakukan kesalahan dalam proses pengelolaan tagihan pelanggan, seperti kesalahan pencatatan pemakaian listrik pelanggan, data pelanggan yang tidak tepat dan verifikasi yang tidak selesai. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan belum sepenuhnya memberikan pemahaman atau keterampilan yang cukup untuk mengelola sistem billing dengan tepat. Selain itu pelaksanaan *refreshment* serta pembekalan kapabilitas dan kapasitas petugas billing yang menjadi agenda rutin PLN belum sepenuhnya optimal. Selain itu kurang optimalnya pemberian motivasi kerja yang dilakukan oleh pihak PLN ULP Ciamis, hal tersebut dapat dilihat dari kurang optimalnya pihak PLN dalam memotivasi pegawai terutama dalam hal pemberian kompensasi kepada pegawai baik itu kompensasi dalam bentuk materi maupun non materi. Selain itu belum optimalnya pemberian penghargaan kepada pegawai yang telah mencapai suatu pekerjaan dengan baik.

Berdasarkan pemikiran latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul: **“Pengaruh *Upskilling* dan Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Manajemen Billing (Suatu Studi Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik).**

KAJIAN TEORITIS

a. Pengaruh *Upskilling* (Pelatihan Kerja) terhadap Kinerja Pegawai

Upskilling atau pelatihan kerja merupakan proses peningkatan keterampilan dan kemampuan pegawai melalui pelatihan, pembelajaran atau pengembangan profesional untuk memenuhi tuntutan pekerjaan yang terus berkembang. *Upskilling* bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara keterampilan yang dimiliki pegawai saat ini dengan keterampilan yang diperlukan untuk tugas-tugas di masa depan sehingga akan meningkatkan kinerja pegawai (McKinsey, 2020: 81). Selanjutnya menurut Boyatzis dalam (McKinsey, 2020: 82) bahwa: “Peningkatan kompetensi melalui *upskilling* memungkinkan pegawai untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Pegawai yang terampil dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan meminimalkan kesalahan, yang berdampak langsung pada kinerja individu dan tim”. Berdasarkan

beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa *upskilling* memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai melalui peningkatan kompetensi, adaptasi teknologi, motivasi kerja dan loyalitas organisasi. Dengan strategi pelatihan yang efektif, organisasi dapat menciptakan tenaga kerja yang kompeten, produktif dan siap menghadapi tantangan masa depan.

b. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Pemberian motivasi kerja yang tepat akan sangat membantu dalam berlangsungnya kerja pegawai dan hasil yang dicapainya. Motivasi merupakan keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, dorongan atau arahan, perilaku kearah mencapai kepuasan. Pemberiaan motivasi kerja pada pegawai akan meningkatkan kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan kerja, sehingga dapat mencapai hasil kerja yang maksimal. Pemberian tanggungjawab, tantangan, pengarahan dan kesempatan akan memotivasi pegawai untuk berprestasi. Oleh sebab itu pentingnya pemberian motivasi kerja bagi pegawai akan sangat membantu dalam penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi karyawan sehingga akan lebih bersemangat dan percaya diri untuk mampu mengerjakan pekerjaannya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Ishak dan Hendri (2015: 28) yang menyatakan bahwa:

Manfaat motivasi yang paling utama adalah menciptakan gairah kerja, sehingga kinerja dapat meningkat. Dengan adanya motivasi diharapkan pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Dan para pegawai akan merasa senang akan melakukan kegiatannya karena motivasi yang diberikan kepadanya terlaksana dengan baik dan kinerja dapat meningkat.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diasumsikan bahwa dengan motivasi kerja berpengaruh dalam peningkatan kinerja pegawai, sebaliknya dengan motivasi kerja yang menurun juga akan berpengaruh terhadap penurunan kinerja. Karena motivasi kerja sebagai kekuatan dalam diri orang yang mempengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku sukarela seseorang untuk melakukan pekerjaan.

c. Pengaruh *Upskilling* dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja pegawai secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Oleh karena itu suatu organisasi selalu berusaha agar kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya terus meningkat, dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung pada sarana dan prasarana yang ada, tetapi juga bergantung pada kinerja pegawainya. Dimana saat ini, untuk mendapatkan pegawai yang memiliki kinerja baik semakin sulit didapatkan, terlebih lagi dalam mempertahankan yang sudah ada. Oleh sebab itu prioritas organisasi untuk menemukan, memperkerjakan, memotivasi dan mengembangkan pegawai agar tetap berkualitas agar pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi melalui pelaksanaan *upskilling* (pelatihan kerja). Bagi organisasi, *upskilling* menjadi strategi penting dalam memberdayakan pegawai untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Wibowo (2014: 88) bahwa:

Investasi dalam pengembangan keterampilan dan pengetahuan pegawai, seperti *upskilling*, akan meningkatkan nilai produktivitas mereka. *Upskilling* memberikan pegawai kemampuan yang relevan untuk menyelesaikan tugas dengan lebih efisien,

**PENGARUH UPSKILLING DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA
MANAJEMEN BILLING (Suatu Studi Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan
Pelanggan Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik)**

mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kualitas output. Hal ini secara langsung berdampak pada kinerja individu dan organisasi

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi observasi, wawancara dan kuesioner, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu i analisis secara parsial yang meliputi analisis koefisien korelasi sederhana, analisis koefisien determinasi dan uji t. Dan secara simultan yang meliputi analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi berganda, analisis koefisien determinasi dan uji F.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Pengaruh *Upskilling* terhadap Peningkatan Kinerja Manajemen Billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik

Upskilling atau pelatihan kerja merupakan proses peningkatan keterampilan dan kemampuan pegawai melalui pelatihan, pembelajaran atau pengembangan profesional untuk memenuhi tuntutan pekerjaan yang terus berkembang. *Upskilling* merupakan proses peningkatan keterampilan dan kompetensi pegawai agar selaras dengan perkembangan teknologi, perubahan kebutuhan organisasi dan tuntutan organisasi. *Upskilling* menjadi langkah strategis bagi organisasi untuk memastikan bahwa pegawainya tetap relevan dan kompeten. Hubungan antara *upskilling* dengan kinerja pegawai sangat erat karena peningkatan kemampuan ini berdampak langsung pada produktivitas, kualitas kerja, serta kesiapan individu dalam menghadapi tantangan baru di lingkungan kerja. Hal tersebut sejalan dengan pendapat McKinsey (2020: 81) yang menyatakan bahwa: “*Upskilling* bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara keterampilan yang dimiliki pegawai saat ini dengan keterampilan yang diperlukan untuk tugas-tugas di masa depan sehingga akan meningkatkan kinerja pegawai”.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan responden tentang *upskilling* tercapai sebesar 3.360 yang berada pada kategori baik atau berada pada interval 2.755 – 3.402. Artinya bahwa pelaksanaan *upskilling* pada PT. PLN (Persero) ULP Ciamis termasuk dalam kategori baik.

Teori tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa bahwa *upskilling* berpengaruh terhadap kinerja manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik dengan hasil uji korelasi sebesar 0,840 yang memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 70,48% yang artinya bahwa *upskilling* berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 70,48%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ hasil perhitungan di atas dengan α (alpa) untuk uji dua pihak dan $dk = n-2$ (79) diperoleh bobot $t_{hitung} = 13,733$ sedangkan bobot $t_{tabel} = 1,664$. Jadi dari hasil perhitungan ternyata *upskilling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik. Artinya hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima/teruji kebenarannya. Hasil penelitian ini mendukung temuan Sulisty (2023) yang menguji pengaruh *upskilling* dan disiplin kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan dengan

motivasi sebagai variabel moderasi pada Pt Apac Inti Corpora dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *upskilling* dan disiplin kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, motivasi memoderasi pengaruh antara *upskilling* terhadap peningkatan kinerja karyawan.

b. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Manajemen Billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik

Pemberian motivasi kerja yang tepat akan sangat membantu dalam berlangsungnya kerja pegawai dan hasil yang dicapainya. Motivasi merupakan keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, dorongan atau arahan, perilaku kearah mencapai kepuasan. Pemberian motivasi kerja pada pegawai akan meningkatkan kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan kerja, sehingga dapat mencapai hasil kerja yang maksimal. Pemberian tanggungjawab, tantangan, pengarahan dan kesempatan akan memotivasi pegawai untuk berprestasi. Oleh sebab itu pentingnya pemberian motivasi kerja bagi pegawai akan sangat membantu dalam penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi karyawan sehingga akan lebih bersemangat dan percaya diri untuk mampu mengerjakan pekerjaannya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Ishak dan Hendri (2015: 28) yang menyatakan bahwa:

Manfaat motivasi yang paling utama adalah menciptakan gairah kerja, sehingga kinerja dapat meningkat. Dengan adanya motivasi diharapkan pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Dan para pegawai akan merasa senang akan melakukan kegiatannya karena motivasi yang diberikan kepadanya terlaksana dengan baik dan kinerja dapat meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan responden tentang motivasi kerja tercapai sebesar 3.343 yang berada pada kategori baik atau berada pada interval 2.755 – 3.402. Artinya bahwa pemberian motivasi kerja pada PT. PLN (Persero) ULP Ciamis termasuk dalam kategori baik. Adapun skor rata-rata indikator yang tertinggi adalah pada indikator kemandirian dalam bertindak dengan rata-rata skor 343,5, sementara skor indikator yang paling rendah yaitu pada indikator dorongan mencapai tujuan dengan rata-rata skor 316,7.

Teori tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik dengan hasil uji korelasi sebesar 0,900 yang memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 81,05% yang artinya bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 81,05%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ hasil perhitungan di atas dengan α (alpa) untuk uji dua pihak dan $dk = n-2$ (79) diperoleh bobot $t_{hitung} = 18,379$ sedangkan bobot $t_{tabel} = 1,664$. Jadi dari hasil perhitungan ternyata motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik. Artinya hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima/teruji kebenarannya. Hasil penelitian ini mendukung temuan Subroto (2018) yang menguji pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

c. Pengaruh *Upskilling* dan Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Manajemen Billing pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja pegawai secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Oleh karena itu suatu organisasi selalu berusaha agar kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya terus meningkat, dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung pada sarana dan prasarana yang ada, tetapi juga bergantung pada kinerja pegawainya. Dimana saat ini, untuk mendapatkan pegawai yang memiliki kinerja baik semakin sulit didapatkan, terlebih lagi dalam mempertahankan yang sudah ada. Oleh sebab itu prioritas organisasi untuk menemukan, memperkerjakan, memotivasi dan mengembangkan pegawai agar tetap berkualitas agar pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi melalui pelaksanaan *upskilling* (pelatihan kerja). *Upskilling* atau pelatihan kerja merupakan proses untuk meningkatkan keterampilan atau pengetahuan yang sudah dimiliki seseorang untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan daya saingnya didunia kerja. *Upskilling* dapat dilakukan dengan menambah keterampilan baru atau mengembangkan keterampilan yang sudah dimiliki oleh pegawai, sehingga pegawai lebih siap menghadapi tantangan kerja serta mengikuti perkembangan kebutuhan suatu organisasi. Bagi organisasi, *upskilling* menjadi strategi penting dalam memberdayakan pegawai untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Wibowo (2014: 88) bahwa:

Investasi dalam pengembangan keterampilan dan pengetahuan pegawai, seperti *upskilling*, akan meningkatkan nilai produktivitas mereka. *Upskilling* memberikan pegawai kemampuan yang relevan untuk menyelesaikan tugas dengan lebih efisien, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kualitas output. Hal ini secara langsung berdampak pada kinerja individu dan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan responden tentang kinerja pegawai tercapai sebesar 3.389 yang berada pada kategori baik atau berada pada interval 2.755 – 3.402. Artinya bahwa pelaksanaan kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik termasuk dalam kategori baik. Adapun skor rata-rata indikator yang tertinggi adalah pada indikator memiliki kecepatan kerja (*promptness*) dengan rata-rata skor 343,5, sementara skor indikator yang paling rendah yaitu pada indikator memiliki inisiatif (*initiative*) dengan rata-rata skor 335.

Teori tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa bahwa *upskilling* dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik dengan hasil uji korelasi sebesar 0,910 yang memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 82,78% yang artinya bahwa *upskilling* dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 82,78%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ hasil perhitungan di atas dengan α (alpa) untuk uji dua pihak dan $dk = k-2-1$ atau $81-2-1 = 78$ diperoleh bobot $F_{hitung} = 185,036$ sedangkan bobot $F_{tabel} = 3,11$. Jadi dari hasil perhitungan ternyata *upskilling* dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis

**PENGARUH UPSKILLING DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA
MANAJEMEN BILLING (Suatu Studi Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan
Pelanggan Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik)**

Bagian Transaksi Energi Listrik, artinya hipotesis yang diajukan dapat diterima/teruji kebenarannya. Hasil penelitian ini mendukung temuan Sulisty (2023) yang menguji pengaruh upskilling dan disiplin kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel moderasi pada Pt Apac Inti Corpora dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *upskilling* dan disiplin kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, motivasi memoderasi pengaruh antara *upskilling* terhadap peningkatan kinerja karyawan. Serta mendukung temuan Subroto (2018) yang menguji pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif dan signifikan *upskilling* terhadap kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik. Artinya semakin baik pelaksanaan *upskilling* maka kinerja pegawai akan semakin meningkat; Terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik. Artinya semakin baik motivasi kerja maka kinerja pegawai akan semakin meningkat; Terdapat pengaruh positif dan signifikan *upskilling* dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai manajemen billing pada PT PLN (Persero) ULP Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik. Artinya semakin baik pelaksanaan *upskilling* dan motivasi kerja maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Agustini, Fauzia. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Medan:Unimed.
- Bernardin, H. John, & Joyce E.A Russel. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diterjemahkan oleh Bambang Sukoco. Bandung: Armico.
- Beta, Asteria. 2021. *Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pd BPR Bantul*. Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia, Vol. 1 No. 1.
- Darna, Nana., Mulyatini, Nurdiana., Setiawan, Iwan., Budianto, Apri dan Sukomo. 2023. *Bahan Ajar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi kesepuluh)*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Donni, Juni Priansa. 2016. *Perencanaan & Pengembangan SDM*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Griffin, W. Ricky. 2015. *Organizational Behavior: Managing People And Organization, (9 Ed.)*. Singapore: Cengage Learning.
- Harahap, Ansari, dan Amanah, Dita. 2018. *Pengantar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

**PENGARUH UPSKILLING DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PENINGKATAN KINERJA
MANAJEMEN BILLING (Suatu Studi Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan
Pelanggan Ciamis Bagian Transaksi Energi Listrik)**

- Hasibuan, Malayu S. P. 2015. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi. Revisi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ishak, Arep dan Hendri, Tanjung. 2015. *Manajemen Motivasi*. Jakarta: Grasindo.
- Kreitner, Robert dan Angelo, Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasi. Edisi 9. Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Larasati, Sri. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Parbu. 2015. *Manajemen Sumber Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis Robert dan Jackson, John H. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku 1*, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie. Jakarta: Salemba Empat.
- McKinsey. 2020. *The coronavirus effect on global economic sentiment*. Survey. <https://www.mckinsey.com>.
- Muhammad, Rochimin. 2022. *Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Akademika Vol. 20. No. 2.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Rivai, Veitzhal. dan Basri, A. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek. Cetakan Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Simamora, Henry. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.