

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan zaman dan globalisasi yang sangat pesat menyebabkan kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Pada dasarnya manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya. Umumnya masyarakat akan melakukan berbagai kegiatan ekonomi untuk mendapatkan pendapatan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Banyak bermunculan alternatif-alternatif usaha yang dilakukan oleh masyarakat. Namun seringkali pendapatan yang di dapat oleh masyarakat belum dapat memenuhi kebutuhan mereka sepenuhnya, biasanya masyarakat juga memerlukan tambahan dana untuk melakukan usaha dalam rangka meningkatkan pendapatannya.

Peran lembaga keuangan memiliki arti penting di dalam setiap kegiatan ekonomi dan juga salah satu faktor pendorong pertumbuhan ekonomi Negara. Lembaga keuangan dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu, lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Salah satu lembaga keuangan non bank tersebut adalah lembaga pegadaian yang dalam bentuk perusahaan umum (PERUM). Perusahaan tersebut milik pemerintah (BUMN), berada dibawah kementrian BUMN. Usaha perum pegadaian ini adalah memberi kredit gadai pada masyarakat dengan prosedur yang sederhana dan cepat, ditambah dengan kegiatan lain yang berkaitan dengan usaha gadai. Gadai adalah hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atau suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seseorang yang mempunyai utang atau oleh seorang lain atas nama orang yang memiliki utang. Seorang yang berhutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berhutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo.



Gambar 1. 1 Gedung Kantor Pegadaian Cabang Bogor  
Sumber: Admin Pegadaian (2023)

Perusahaan umum pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi memiliki izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Perusahaan pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non bank di Indonesia yang berdiri pada 1 April 1901 di Sukabumi. Pegadaian mempunyai aktivitas pembiayaan kebutuhan masyarakat, baik yang bersifat produktif maupun konsumtif dengan menggunakan hukum gadai. Karena latar berdirinya pegadaian hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dana cepat. Sampai dengan beberapa tahun berjalan, pegadaian melakukan inovasi produk sedikit demi sedikit disertai dengan perubahan status pegadaian.

Sumber daya manusia merupakan suatu investasi yang sangat penting karena didasarkan pada konsep bahwa manusia mempunyai nilai khusus yang sangat menentukan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan suatu perusahaan salah satunya juga ditentukan oleh investasi di bidang sumber daya manusia berupa usaha dalam memberikan motivasi agar karyawan bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan adalah karyawan. Karyawan merupakan aset yang mempunyai andil besar terhadap kemajuan perusahaan, Penanganan yang tidak tepat oleh manajemen akan menghambat pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Suatu perusahaan tentu membutuhkan karyawan sebagai tenaga kerja guna

meningkatnya produk yang berkualitas. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Salah satu dari faktor-faktor tersebut adalah loyalitas karyawan. Seorang karyawan dituntut untuk mempunyai loyalitas yang tinggi dan perbuatan yang taat pada aturan-aturan yang ditetapkan. Loyalitas karyawan sangat penting dalam sebuah perusahaan, dengan adanya sikap loyalitas yang ada pada karyawan seperti patuh terhadap aturan, bertanggung jawab, memiliki dedikasi yang tinggi dan integritas dapat membuat perusahaan berkembang pesat. Penulis Menyatakan bahwa loyalitas karyawan adalah kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran dan waktunya untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang tersebut berstatus sebagai karyawan.

Berdasarkan observasi awal penulis diperoleh informasi bahwa penurunan kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor di sebabkan beberapa faktor yaitu loyalitas karyawan, motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor, karena faktor ini menjadi permasalahan yang penting untuk dicarikan solusi demi meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.



Gambar 1. 2 Pencapaian Pegadaian KPI Cabang Kota Bogor  
Sumber: Admin Pegadaian (2023)

Berdasarkan permasalahan yang terlihat dari data KPI pada tahun 2022 terbukti bahwa PT. Pegadaian masih belum bisa mencapai target, yang mungkin disebabkan oleh kurangnya tingkat loyalitas karyawan terhadap PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor pada dasarnya loyalitas merupakan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau perusahaan, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa karyawan yang loyal terhadap perusahaan adalah karyawan yang mempunyai kemauan dalam bekerja sama yang berarti kesediaan mengorbankan diri, kesediaan melakukan pengawasan diri dan kemampuan untuk menonjolkan kepentingan diri sendiri. Kesediaan untuk mengorbankan diri ini melibatkan adanya kesadaran untuk mengabdikan diri kepada perusahaan, pengabdian ini akan selalu menyokong peran serta karyawan dalam perusahaan. Namun penulis melihat karyawan PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor masih kurang akan kesadaran untuk mengabdikan diri pada perusahaan di mana masih banyaknya karyawan yang tidak mau berkorban akan waktu pulang tidak aneh jika kantor pegadaian setiap harinya ramai di kunjungi nasabah yang bertransaksi di mana setiap harinya kantor Pegadaian Cabang Bogor sangat ramai di kunjungi dan mengakibatkan antrian yang cukup panjang selain kinerja karyawan yang sangat lambat dalam melayani nasabah yang melakukan transaksi di Kantor Pegadaian Cabang Bogor karyawan pun tidak mau berkorban waktu untuk menyelesaikan pekerjaan di saat waktu bekerja berakhir padahal loyalitas bukan hanya sekedar kesetiaan secara fisik yang terlihat dari seberapa lama seseorang itu bekerja, melainkan dari seberapa besar kesadaran, gagasan dan dedikasinya terpenuhi pada perusahaan.

Seorang individu melakukan sesuatu karena adanya motivasi (dorongan). Motivasi bersifat positif karena membuat individu atau organisasi melakukan sesuatu yang awalnya tidak ingin dilakukan tetapi berkat adanya motivasi (dorongan) tertentu maka individu atau organisasi mau melakukan sesuatu tersebut. Motivasi ada dalam bentuk fisik dan non fisik, bukti fisik bisa seperti barang atau benda, sementara bukti non fisik bisa berupa dukungan, nasihat, motivasi dan pujian. Demi terjadinya kinerja yang baik perlu adanya motivasi dari seorang pemimpin agar Karyawan termotivasi dan disiplin dalam bekerja. Di Kantor Pegadaian Cabang Bogor peneliti juga melihat masih

rendahnya tingkat motivasi yang diberikan Kantor Pegadaian Cabang Bogor terhadap pegawai hal itu menjadikan karyawan tidak termotivasi oleh perusahaan untuk bekerja sesuai SOP. Peneliti juga melihat tidak adanya *self reward* yang diberikan pihak Kantor Pegadaian Cabang Bogor kepada pegawai ketika pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai SOP. Padahal sebuah perusahaan harus memperhatikan mengenai bagaimana merawat dan mengelola dengan baik motivasi kerja karyawan dalam bekerja agar selalu meningkatkan apa yang telah ditargetkan oleh perusahaan. Motivasi kerja pada karyawan di PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor juga sangat penting untuk dijaga mengingat karena karyawan membutuhkan motivasi dalam dirinya untuk dapat mencapai apa yang diinginkan seperti kebutuhan fisik yaitu bayaran gaji yang layak, adanya bonus dan lain sebagainya, serta kebutuhan rasa aman dan keselamatan dimana harus adanya fasilitas kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan, kebutuhan social seperti interaksi individu dengan individu dan kebutuhan akan sebuah penghargaan sesuai dengan kemampuannya.

**Tabel 1. 1 Data KPI PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor**

NO	KOMPOMEN KPI	BOBOT	BULAN											
			JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES
<b>Keuangan Pasar</b>														
<b>1 OSL Rata-rata</b>														
	OSL Aktif Rata-rata Gadai	35	32.28	31.63	31.36	31.07	30.88	30.80	30.64	30.46	30.37	30.06	30.24	30.55
	OSL Rata-rata Non-Gadai	10	8.87	8.97	9.05	9.32	9.52	9.78	9.95	10.02	10.13	10.22	10.5	10.88
<b>2 Laba Usaha</b>														
		10	15.31	11.14	9.92	8.88	7.93	8.04	7.88	8.21	7.67	6.83	10.75	10.66
<b>3 Kualitas Aset</b>														
	NPL Gadai	7	8.40	8.40	8.40	7.58	7.24	8.04	3.89	5.24	3.33	5.89	7.16	8.4
	NPL Non-Gadai	3	1.49	1.42	1.47	1.52	1.45	1.54	1.40	1.43	1.66	3.60	3.6	3.6
	LaR Gadai	7	5.20	4.39	7.87	5.06	3.91	5.12	3.45	3.26	3.51	3.90	5.8	8.4
	LaR Non-Gadai	3	2.92	3.18	3.60	3.60	3.60	3.60	3.60	3.60	3.60	3.60	3.6	3.6
<b>4 Omset Penyaluran Produk KUR Syariah</b>														
		5	0	0	0	0	0	0.84	0.42	0.69	0.92	0.70	6	6
<b>Sub Total</b>		<b>80</b>	<b>74.47</b>	<b>69.13</b>	<b>71.67</b>	<b>67.03</b>	<b>64.53</b>	<b>67.76</b>	<b>61.23</b>	<b>62.91</b>	<b>61.19</b>	<b>64.8</b>	<b>77.65</b>	<b>82.09</b>
<b>Fokus Pelanggan</b>														
<b>5 Jumlah Nasabah</b>														
	Nasabah Aktif Pembiayaan	5	4.59	4.54	4.42	4.23	4.25	4.27	4.25	4.23	4.29	4.24	4.3	4.29
	Nasabah CIF Baru Pembiayaan	5	2.23	2.18	2.35	2.18	2.13	2.22	2.27	2.34	2.38	2.07	2.73	2.82
	Debitur UMi	5	2.07	3.72	5.47	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
<b>Sub Total</b>		<b>15</b>	<b>8.89</b>	<b>10.44</b>	<b>12.24</b>	<b>12.41</b>	<b>12.38</b>	<b>12.49</b>	<b>12.52</b>	<b>12.57</b>	<b>12.67</b>	<b>12.31</b>	<b>13.03</b>	<b>13.11</b>
<b>Efektivitas Produk &amp; Proses</b>														
<b>6 Transaksi Digital</b>														
	Frekuensi Transaksi Digital	3	2.08	2.04	2.17	2.22	2.20	2.21	2.26	2.27	2.30	2.05	3.02	3.02
	Nominal Transaksi Digital	2	1.94	2.33	2.34	2.40	2.33	2.24	2.25	2.23	2.26	1.87	2.36	2.4
<b>Sub Total</b>		<b>5</b>	<b>4.02</b>	<b>4.37</b>	<b>4.51</b>	<b>4.62</b>	<b>4.53</b>	<b>4.45</b>	<b>4.51</b>	<b>4.5</b>	<b>4.56</b>	<b>3.92</b>	<b>5.38</b>	<b>5.42</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>87.38</b>	<b>83.94</b>	<b>88.42</b>	<b>84.06</b>	<b>81.44</b>	<b>84.7</b>	<b>78.26</b>	<b>79.98</b>	<b>78.42</b>	<b>81.03</b>	<b>96.06</b>	<b>100.62</b>

Sumber: Admin Pegadaian (2023)

Dilihat dari dalam dalam tabel adanya penurunan yang cukup rendah pada bulan juli bisa jadi disebabkan faktor lain yaitu budaya organisasi. Dimana peneliti melihat bahwa

budaya organisasi merupakan pola, norma, keyakinan dan nilai-nilai yang berlaku dalam suatu organisasi tersebut dapat mempengaruhi tindakan atau perilaku sumber daya manusia atau karyawan yang ada di dalam PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor sehingga berketerkaitan terhadap kinerja karyawan yang ada dalam suatu perusahaan. Karena budaya organisasi yang baik muncul dengan memiliki inovasi yang baik, perhatian terhadap hal yang rinci atau detail, orientasi hasil dan orientasi tim. Namun PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor kurang akan mengembangkan budaya organisasi pada karyawan di mana masih banyak karyawan yang kurang saling menghargai, dimana apabila karyawan bagian administrasi atau kasir sedang melakukan pekerjaannya yaitu melayani nasabah untuk menginput data nasabah ke komputer. Namun karyawan lain sibuk berbincang-bincang tentang hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, sehingga akan mengganggu konsentrasi karyawan yang sedang melakukan pekerjaannya dan tidak akan fokus dalam melakukan pekerjaan. Terdapat juga masalah sebagian karyawan terutama dalam bidang marketing kurang saling berkomunikasi dalam bekerja sama untuk mencapai target penjualan perusahaan. Guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Pegadaian Kota Bogor dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Loyalitas Karyawan, Motivasi kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Kota Bogor**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Identifikasi Masalah Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. masih kurang kesadaran karyawan untuk mengabdikan diri pada perusahaan.
2. Masih rendahnya tingkat kemauan karyawan dalam kesediaan melakukan pengawasan diri dan kemampuan untuk menonjolkan kepentingan diri sendiri.
3. Masih Kurangnya loyalitas karyawan mengenai disiplin waktu dalam mengerjakan pekerjaan ketika sedang melayani nasabah, sehingga mengakibatkan antrian yang cukup panjang dan lama.

4. Turunnya semangat kerja karyawan karena kurangnya motivasi dan penghargaan terhadap pegawai yang memiliki prestasi kerja yang baik.
5. masih ada sebagian karyawan bidang marketing saling kurang berkomunikasi satu sama lain dalam bekerja.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Hasil identifikasi masalah yang ada di PT. Pegadaian Kota Bogor menunjukkan ada beberapa masalah. Agar pembahasan penelitian ini tidak terlalu luas, maka perlu adanya pembatasan masalah. Dalam penelitian ini yang menjadi Batasan masalah penelitian adalah Variabel loyalitas karyawan, motivasi kerja, budaya organisasi dan kinerja karyawan dengan lokasi penelitian di Kantor Pegadaian Cabang Bogor yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No.2, RT.01/RW.08, Gudang, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16123 dengan target responden yaitu karyawan di kantor Pegadaian Cabang Bogor.

### **1.4. Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan loyalitas karyawan, motivasi kerja dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor?
2. Apakah secara parsial loyalitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor?
3. Apakah secara parsial motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor?
4. Apakah secara parsial budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan,

yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan loyalitas karyawan, motivasi kerja dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor.
2. Untuk mengetahui secara parsial loyalitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor.
3. Untuk mengetahui secara parsial motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor.
4. Untuk mengetahui secara parsial budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kota Bogor.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir dan juga menambah pengetahuan kepada penulis mengenai pengaruh loyalitas karyawan, motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja kerja di P.T. Pegadaian Indonesia Cabang Kota Bogor.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak PT. Pegadaian Indonesia Cabang Kota Bogor mengenai pengaruh loyalitas karyawan, motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja kerja di PT. Pegadaian Bogor.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi yang bermanfaat dan dapat menjadi bahan kajian bagi peneliti selanjutnya

#### **1.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran untuk pihak obyek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.