

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pegadaian merupakan lembaga keuangan yang memiliki surat izin resmi untuk melaksanakan kegiatan operasional berupa pembiayaan kredit kepada masyarakat dalam bentuk penyaluran dana dengan jumlah yang relatif kecil maupun dengan jumlah besar atas dasar gadai, jasa titipan dan juga jasa taksiran. Barang yang digadaikan harus memiliki nilai ekonomis agar dapat dijadikan jaminan dan nilai taksiran oleh pihak gadai. Pegadaian merupakan kegiatan menjaminkan barang berharga untuk mendapatkan uang dan barang, jaminan yang digadaikan dapat ditebus kembali oleh nasabahnya sesuai perjanjian kedua belah pihak.

Setiap lembaga keuangan menggunakan sumber daya manusia untuk menjalankan perusahaan, termasuk juga PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor. Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga bagi suatu perusahaan yang harus dikelola dengan baik agar dapat berkontribusi secara maksimal. Dalam hal mengembangkan sumber daya manusia perlu memperhatikan kinerja karyawannya.

Tabel 1.1 Data KPI Pegadaian 2022

NO	KOMPOMEN KPI	BOBOT	BULAN											
			JAN	FEB	MAR	APRL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES
Keuangan Pasar														
1	OSL Rata-rata													
	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
2	Laba Usaha	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
3	Kualitas Aset													
	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
4	Omset Penyaluran Produk KUR Syariah	5	0	0	0	0	0	0.84	0.42	0.69	0.92	0.70	6	6
	Sub Total	80	74.47	69.13	71.67	67.03	64.53	67.76	61.23	62.91	61.19	64.8	77.65	82.09
Fokus Pelanggan														
5	Jumlah Nasabah													
	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
	Sub Total	15	8.89	10.44	12.24	12.41	12.38	12.49	12.52	12.57	12.67	12.31	13.03	13.11
Efektivitas Produk & Proses														
6	Transaksi Digital													
	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
	Sub Total	5	4.02	4.37	4.51	4.62	4.53	4.45	4.51	4.5	4.56	3.92	5.38	5.42
	TOTAL	100	87.38	83.94	88.42	84.06	81.44	84.7	78.26	79.98	78.42	81.03	96.06	100.62

Sumber: Pegadaian 2022



Gambar 1.1 Grafik Pencapaian KPI Pegadaian 2022

Sumber: Pegadaian 2022

Dalam organisasi manusia memiliki peran penting terhadap perkembangan organisasi. Manusia memiliki 3 kriteria dalam mengelola pekerjaan. Pertama, orang yang sangat suka bekerja dan terikat pada pekerjaan. Kedua, orang yang menganggap pekerjaan itu suatu hal yang menyusahkan. Tiga, orang yang maunya bekerja sedikit tetapi ingin mendapatkan hasil yang maksimal dan memandang suatu pekerjaan sebagai sesuatu yang tidak disukai tetapi harus dilakukan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manusia pendorong utama organisasi dalam menuntun ke arah pencapaian tujuan organisasi.

Keberhasilan suatu instansi dalam mempertahankan kelangsungan hidup serta mencapai tujuan instansi tersebut, tergantung dari manajemen yang diterapkan. Manajemen yang diterapkan dengan baik, diantaranya manajemen sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang berkualitas ialah yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam bekerja. Oleh karena itu, organisasi perlu mengambil langkah agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas pegawai. Pegawai diharapkan selalu mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan agar lebih baik sesuai dengan tuntutan zaman serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi tersebut. Selain dari sumber daya manusia adapun hal yang perlu diperhatikan yaitu tingkat kemampuan kepemimpinan dan komunikasi yang baik dan benar kepada seluruh pegawainya sehingga terciptanya lingkungan kekeluargaan yang baik yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan pegawai sehingga mempengaruhi seberapa banyak kontribusi mereka kepada instansi atau organisasi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan. Organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai perlu adanya pengembangan sumber daya manusia yang tepat dengan lingkungan kerja yang mendukung. Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai diantaranya kemampuan individual (pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan), usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasional. Kinerja pegawai merupakan hasil olah pikir dan tenaga dari seorang pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, dapat berwujud, dilihat, dihitung jumlahnya, akan tetapi dalam banyak hal hasil olah pikiran dan tenaga tidak dapat dihitung dan dilihat seperti ide-ide dan inovasi dari pegawai dalam rangka meningkatkan kemajuan organisasi.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu motivasi, pengawasan, reward lingkungan kerja dan lain-lain. Tapi dalam hal ini peneliti hanya menggunakan faktor komunikasi. Komunikasi sangat penting bagi seluruh fungsi perusahaan, karena sistem operasional dan manajemen digerakkan oleh komunikasi menurut Goris dalam Agung dkk (2012). Tujuan komunikasi itu sendiri adalah menyamakan persepsi atau pengertian baik antar pegawai maupun atasan dengan pegawainya. Kualitas manajemen sebuah perusahaan dinilai dari proses pegawainya berkomunikasi menurut Razi dan More dalam Agung dkk (2012). Menurut Robbins dalam Ardiansyah (2016) menyebutkan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para pegawai apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar. Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain menurut Gibson dan Ivan dalam Ardiansyah (2016). Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, dengan mengandalkan media telepon, internet, via SMS dan sebagainya, maka kebutuhan komunikasi antara sesama pegawai bahkan dengan pimpinan dapat berjalan dengan baik. Hal inilah yang terus dilakukan untuk meningkatkan kinerja mereka baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Selain itu faktor dari kinerja karyawan ialah disiplin kerja jika karyawan disiplin dalam perusahaan maka tugas – tugas yang dikerjakan dapat selesai sesuai target yang diharapkan. Disiplin kerja sangat penting untuk mendukung operasi yang efisien dari

semua operasi organisasi untuk memenuhi tujuan organisasi secara optimal. Disiplin kerja akan menjamin pemeliharaan ketertiban dan pelaksanaan tugas yang efisien untuk mencapai hasil terbaik. Adanya disiplin dalam bekerja akan membentuk jati diri menjadi orang yang bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas. Di suatu organisasi seorang atasan dituntut menjadi seorang panutan yang baik bagi bawahannya, atasan harus dapat memberikan contoh yang baik ketika berinteraksi sebagai cerminan bagi bawahannya bagaimana berperilaku yang baik dan bertindak. Seorang pegawai selalu berpatokan pada sikap atau perilaku atasannya di suatu organisasi, karena bawahan biasanya akan mengikuti perilaku atasannya.

Sinambela (2018:335) disiplin kerja merupakan alat yang digunakan pemimpin untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia merubah perilaku mengikuti aturan main yang sudah di tetapkan. Sutrisno (2016:89) disiplin adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis. Menurut Unaradjan (2018:181) menyatakan bahwa : disiplin adalah usaha mencegah terjadinya pelanggaran – pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disetujui bersama dalam melaksanakan kegiatan agar pembinaan hukuman pada seseorang atau kelompok dapat dihindari. Siagian (2015:305) mengemukakan bahwa disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota memenuhi tuntutan berbagai ketentuan.

Latar belakang pendidikan menjadi salah satu objek penilaian organisasi kepada calon pegawai. Jika calon pegawai memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan yang akan dikerjakan maka sumber daya manusia tersebut memiliki potensi mengembangkan diri dan menjalankan semua tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Latar belakang pendidikan akan mempengaruhi pola pikir, sikap dan tingkah laku seseorang dalam bekerja. Pendidikan dianggap sangat penting akan memberikan kontribusi besar bagi pegawai untuk bekerja dan mengelola aktivitas dalam organisasi (Pitriyani & Halim, 2020). Sumber daya manusia jika dikelola dengan baik akan meningkatkan efektivitas yang efisien dan efektif dalam organisasi (Zaenab, 2020).

Menurut Saufa dan Maryati, (2017) kinerja merupakan alat ukur organisasi mencapai suatu keberhasilan sehingga diperlukan pengelolaan yang baik terhadap faktor

ini. Selanjutnya Robbins (2018:43) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka mengetahui **“Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja Dan Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut:

1. Kurangnya kinerja karyawan untuk mencapai target
2. Absensi karyawan yang kurang diperhatikan
3. KPI yang belum maksimal

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dikatakan lebih fokus, maka peneliti memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Penelitian ini hanya membahas tentang komunikasi, disiplin kerja, latar belakang pendidikan dan kinerja karyawan. Pada PT Pegadaian Cabang Bogor yang membawahi beberapa UPC (Unit Pelayanan Cabang) yaitu: UPC BTM, Bri Cigombong, Caringin, Ciawi, Cisarua, Pamoyanan, Pasar Sukasari, dan Tajur.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah komunikasi, disiplin kerja, latar belakang Pendidikan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor?

4. Apakah latar belakang Pendidikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang 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 dan menganalisis pengaruh komunikasi, disiplin kerja, latar belakang Pendidikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh latar belakang Pendidikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis
Penelitian ini merupakan suatu bukti bahwa peneliti telah menerapkan ilmu-ilmu berupa teori-teori yang didapatkan selama menempuh kuliah ke dalam praktik sekaligus sebagai wadah untuk menggali pengetahuan di lapangan mengenai sumber daya manusia.
2. Bagi perusahaan
Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk lebih memacu stimulus para karyawan agar menjadi SDM yang diinginkan perusahaan dan perusahaan tetap menjamin kesejahteraan karyawannya.
3. Bagi pembaca
Hasil penelitian ini agar dapat menjadi landasan atau bahan informasi bagi penelitian lain yang akan melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan hasil penelitian ini, maka rangkaian informasi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan 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

Pada bab ini berisi teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi 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 objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang lebih detail menjelaskan berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi simpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

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