

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk kemajuan organisasi. Salah satu hal yang menjadi perhatian khusus dalam perusahaan saat ini yaitu kinerja karyawan. Kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang besar bagi setiap perusahaan, karena dapat berdampak pada kemajuan dan keberhasilan perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu employee engagement (keterlibatan karyawan) atau juga disebut dengan karyawan yang benar-benar peduli dengan perusahaan. Selain itu juga yang menjadi faktor belum optimalnya kinerja karyawan dalam perusahaan salah satunya ialah tingginya beban kerja karyawan. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Adapun kepuasan kerja juga merupakan faktor yang diyakini dapat mendorong dan mempengaruhi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan secara langsung akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Komponen perilaku merupakan perilaku karyawan atau lebih sering kecenderungan perilaku terhadap pekerjaannya. Tingkat kepuasan kerja karyawan juga menjadi nyata oleh fakta bahwa ia mencoba untuk mengikuti pekerjaan secara teratur, bekerja keras, dan berniat tetap menjadi anggota organisasi untuk waktu yang lama. Dibanding komponen kognitif dan afektif dari kepuasan kerja, komponen perilaku sedikit informative, karna sikap tidak selalu sesuai dengan perilaku, seperti seseorang tidak suka dengan pekerjaannya tetapi tetap sebagai karyawan karna alasan Target Pencapaian kinerja karyawan terlalu Tinggi atau disebut juga dengan OSL.

Menurut pendekatan karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja ditentukan terutama oleh sifat pekerjaan karyawan atau oleh karakteristik organisasi di mana mereka bekerja. Kepuasan kerja sangat ditentukan oleh perbandingan: apa yang pekerjaan berikan untuk mereka dan apa yang mereka berikan untuk pekerjaan. Setiap aspek seperti gaji, kondisi kerja, pengawasan memberi

kontribusi untuk penilaian kepuasan kerja. Mengacu pada prinsip pengembangan sumber daya manusia dan berbagai studi tentang upaya pihak manajemen dalam menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai, pemenuhan kebutuhan finansial serta kesempatan pengembangan diri karyawan, sehingga setiap karyawan dapat mencapai kepuasan kerjanya. Karyawan yang berkinerja dengan baik, jika mereka sudah mencapai target OSL maka mereka akan sangat puas terhadap kinerjanya sendiri.

Teori Aboobaker (2019) menyatakan faktor higiene memotivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan termasuk didalamnya adalah hubungan antar manusia, imbalan, dan kondisi lingkungan, dan sebagainya (faktor ekstrinsik), hal ini sesuai dengan konsep dimana komitmen karyawan dalam mencapai target OSL akan dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bekasi Timur diketahui bahwa tingkat absensi pegawai yang mencerminkan tentang komitmen dan kepuasan kerja karyawan. Absensi adalah suatu alat ukur untuk mengetahui hadir atau tidak hadirnya karyawan. Semakin tinggi tingkat absensi berarti tingkat komeitmen organisasi dan kepuasan kerja semakin rendah, sebaliknya semakin rendah tingkat absensi berarti tingkat komitmen organisasi dan kepuasan kerja semakin tinggi berikut disajikan tingkat absensi karyawan setiap bulan selama tahun 2023.

Tabel 1.1
Data Absensi Karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bekasi Timur
Pada Tahun 2023

No	Bulan	Alpha	sakit	izin	cuti	Total	Jumlah hari kerja	Total Hasil Persentase	Persentase ketidakharian
1	Januari	0	2	3	1	20	26	780	2%
2	Februari	0	2	2	0	20	24	720	2%
3	Maret	0	0	3	3	21	27	810	2%
4	April	0	0	0	0	25	25	750	3%
5	Mei	0	0	3	4	20	27	810	2%
6	Juni	0	0	0	3	23	26	780	2%
7	Juli	0	0	4	2	20	26	780	2%
8	Agustus	0	2	3	2	20	27	810	2%
9	September	0	1	4	2	19	26	780	2%
10	Oktober	0	1	3	1	21	26	780	2%
11	November	0	3	4	1	18	26	780	2%
12	Desember	0	5	5	1	15	26	780	1%

Setiap perusahaan berusaha mencapai tujuan perusahaan guna mencapai visi dan misinya. Salah satunya adalah memiliki karyawan yang bersedia berkontribusi. Kinerja karyawan merupakan tolok ukur keberhasilan. Peningkatan kinerja bisnis diharapkan dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya dan meningkatkan kualitas barang dan jasa yang dihasilkannya. Semua karyawan pasti akan berkinerja baik jika mereka termotivasi untuk meningkatkan semangat kerja mereka. Hal ini dijelaskan oleh teori motivasi kerja. Dengan kata lain, "Motivasi adalah suatu konsep yang menggambarkan dorongan yang muncul dalam diri seseorang untuk mempengaruhi perilakunya dalam berbagai aktivitas" (Purwanggono, 2020).

Pengertian Motivasi kerja merupakan stimulus atau rangsangan bagi setiap pegawai untuk bekerja dalam menjalankan tugasnya. Dengan motivasi yang baik maka para pegawai akan merasa senang dan bersemangat dalam bekerja sehingga mengakibatkan perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan pada diri organisasi. Motivasi kerja menurut McClelland yang diterjemahkan Suwanto (2020 : 161) adalah "Seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri

seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu.

Faktor-faktor motivasi dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik (Imam Mohtar, 2019). Faktor intrinsik (karakteristik pribadi) dalam motivasi yaitu faktor prestasi, faktor pengakuan/penghargaan, faktor tanggung jawab, faktor memperoleh kemajuan dan perkembangan dalam bekerja khususnya promosi, faktor pekerjaan itu sendiri dan faktor ekstrinsik (karakteristik perusahaan) terdiri dari upah/gaji, hubungan antara pekerja, supervise teknis, kondisi kerja, kebijaksanaan perusahaan, dan proses administrasi di perusahaan. Karyawan akan termotivasi jika kebutuhannya terpenuhi, maka dengan terpenuhinya kebutuhan baik primer maupun sekunder maka karyawan akan memberi kontribusi yang positif dalam suatu perusahaan.

PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bekasi Timur merupakan usaha pembiayaan dengan jaminan barang bergerak. Perusahaan ini mempunyai jumlah karyawan sebanyak 75 karyawan.

Kompetensi kerja adalah keterampilan atau kemampuan yang mendukung seseorang untuk bisa melakukan pekerjaannya. Job competencies ini sangat penting karena nantinya sangat memengaruhi perkembangan suatu perusahaan. Karyawan yang kompeten adalah SDM yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan mana pun. Sinaga (2019) menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki jua dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas dan inovasi yang dihasilkan.

PT. Pegadaian (Persero) adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat serta merupakan anak perusahaan Bank Rakyat Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis, yakni pembiayaan, emas, dan aneka jasa. PT. Pegadaian (Persero Cabang Bekasi Timur) memiliki peranan yang cukup penting demi menunjang terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Sifat pelayanannya dengan melalui prosedur yang sederhana dan cepat, tentunya menjadikan PT. Pegadaian (Persero) sebagai alternatif pembiayaan bagi masyarakat karena relatif lebih mudah dalam pemenuhan persyaratannya. Kinerja pelayanan pada PT. Pegadaian tersebut masih terdapat cara kerja karyawan yang belum sesuai dengan keinginan perusahaan. Berikut ini adalah tabel data 1.2 outstanding dan hasil kerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bekasi Timur tahun 2022 – 2023.

Tabel 1.2 Data Outstanding dan Hasil Kerja Karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bekasi Timur Tahun 2022-2023

Bulan	Target Outstanding 2022 Rp. 39.915.236.534		Target Outstanding 2023 Rp. 38.502.333.068	
	Realisasi Outstanding 2022	Persentase 2022	Realisasi Outstanding 2023	Persentase 2023
Januari	37.839.809.682	94,80	32.452.083.134	84,29
Februari	38.009.392.871	95,22	32.630.064.949	84,75
Maret	38.345.601.589	96,07	32.649.039.737	84,80
April	38.385.309.459	96,17	32.658.054.511	84,82
Mei	38.109.976.399	95,48	32.746.266.103	85,05
Juni	37.768.320.428	94,62	32.760.809.218	85,09
Juli	37.472.932.274	93,90	32.953.402.562	85,59
Agustus	37.154.842.219	93,08	33.068.038.540	85,88
September	36.836.296.494	92,29	32.841.143.586	85,30
Oktober	36.442.586.858	91,30,	32.814.131.235.	85,23
November	36.109.464.471	90,46	31.973.269.159	83,04
Desember	35.985.332.695	90,15	31.526.310.144	81,89

Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Cabang Bekasi Timur, 2022-2023

Dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan presentase dari tahun 2022-2023. OSL pada tahun 2022 & 2023 tidak mencapai target yang telah ditetapkan Rp.32.856.320.145 pada akhir tahun (Bulan Desember) yang dimana merupakan tolak ukur perkembangan dari kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Bekasi Timur. Kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bekasi Timur sangat diharapkan dapat terus mengalami peningkatan karena sangat diperlukan bagi perusahaan sebagai perusahaan yang bergerak dalam usaha gadai berbasis pelayanan terhadap nasabah yang utama.

1.2 Identifikasi Masalah

Fenomena tersebut menggambarkan kondisi yang ada pada PT. Pegadaian Cabang Bekasi Timur. Latar Belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah bahwa hasil kinerja karyawan dapat dilihat dari presentase pada tahun 2023 yang dimana setiap bulannya mengalami siklus penurunan kinerja akibat

adanya permasalahan dalam motivasi kinerja karyawan dalam bekerja. Maka yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian penulis yaitu:

1. Kinerja karyawan mengalami penurunan yang ditunjukkan melalui pencapaian sebesar Rp. 32.856.320.145 OSL Tahun 2023
2. Masih terdapat kendala mencapai target KPI & OSL Pada PT. Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi, Kompetensi terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

1.4 Perumusan Masalah

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

1. Apakah secara parsial kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.
2. Apakah secara parsial motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.
3. Apakah secara parsial kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.
4. Apakah secara simultan kepuasan kerja, motivasi dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

1.5 Tujuan Masalah

Melihat Rumusan masalah diatas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara parsial kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

2. Untuk mengetahui apakah secara parsial motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Pegadaian Cabang Bekasi Timur.
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Pegadaian Cabang Bekasi Timur.
4. Untuk mengetahui apakah secara simultan kepuasan kerja, motivasi dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai masukan oleh pelaku bisnis khususnya yang berhubungan dengan kepuasan maupun oleh Manajemen sumber daya manusia di PT Pegadaian Cabang Bekasi Timur.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang sumber daya manusia.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang sumber daya manusia.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab 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 kutipan 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, devinisi 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 simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang bebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian Ini.