

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia pada hakekatnya dapat memegang suatu peran yang penting dalam suatu perusahaan atau organisasi hal ini di lakukan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan kompetitor, perusahaan harus memiliki sumber daya yang berkualitas karena hal tersebut dapat mempengaruhi keberlangsungan bisnis perusahaan (Munawaroh et al., 2020). Sumber daya yang berkualitas bisa menghasilkan kinerja yang baik. Oleh sebab itu, perusahaan juga harus bisa mengelola Sumber Daya Manusia dengan baik dan benar. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu aspek utama dalam sebuah perusahaan untuk dapat menunjang produktivitas dalam menjalankan usahanya.

Keberhasilan atau kegagalan dalam suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawan. Karena karyawan adalah aset berharga perusahaan yang dapat menggabungkan antara sumber daya lain seperti keuangan, teknologi, informasi dan sistem produksi yang memungkinkan untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam organisasi (Brhane & Zewdie, 2018). Pada penelitian (Mappamiring et al., 2020) dalam (Paais & Pattiruhu, 2020) menyatakan bahwa Sumber daya manusia perlu dikelola secara professional untuk menciptakan keseimbangan antara kebutuhan karyawan, tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan, dan pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas bagi kemajuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia yang baik di dalam organisasi atau perusahaan

dapat mempengaruhi kinerja individu karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawannya, perusahaan mengambil beberapa cara, misalnya dengan memberikan kompensasi yang layak dan memberikan motivasi. Karyawan akan lebih termotivasi jika organisasi atau perusahaan memperhatikan hak-hak mereka dan apa yang mereka butuhkan (Faris et al., 2022).

PT. Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang usahanya bergerak dalam bidang pembiayaan kepada masyarakat dan modal usaha yang sesuai dengan hukum gadai. Maka dari itu PT. Pegadaian diharapkan dapat semaksimal mungkin untuk bisa memiliki sumber daya manusia ataupun karyawan yang berkualitas atau kompeten. Berbagai jenis program Sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional untuk menciptakan keseimbangan antara kebutuhan karyawan, tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan, dan pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas bagi kemajuan perusahaan internal dan eksternal telah dilakukan oleh PT. Pegadaian, yang disesuaikan dengan kebutuhan dalam rangka untuk meningkatkan profesionalisme karyawannya dengan cara memanfaatkan teknologi dan trend yang ada di era globalisasi ini.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang sebagai objek penelitian. Alasan peneliti memilih PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang adalah selain melihat fenomena yang ada dan ingin mengetahui lebih dalam apakah kedisiplinan, motivasi kerja, dan kepuasan kerja dapat

mempengaruhi kinerja karyawan. Peneliti juga pernah melaksanakan program praktik kerja mahasiswa (magang) di PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang selama 4 bulan dimulai pada 01 September 2022 sampai dengan 31 Desember 2022. Yang menjadi urgensi dalam penelitian ini adalah PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang termasuk ke dalam “Top Five Weekly Growth” pada periode 8 – 15 April 2023. Yang dimana PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang memanfaatkan tahun 2023 sebagai momentum untuk bangkit setelah keterpurukan yang terjadi di tahun tahun sebelumnya akibat pandemic covid-19.

No	Kantor Cabang	Pendapatan	Persentase (%)
1.	CP Kelapa Gading	Rp. 10,523,898,205	14,87%
2.	CP Cirendeu	Rp. 2,709,008,986	4,63%
3.	CP Mampang	Rp. 2,564,750,402	2,77%
4.	CP Pondok Pinang	Rp. 1,641,274,082	2,45%
5.	CP Mall Ambassador	Rp. 1,735,014,488	2,23%

(Sumber : PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang)

Dapat dilihat dari data di atas PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang berada di posisi ke 3 (tiga) dengan total pendapatan sebesar Rp. 2,564,750,402 atau sebesar 2,77%. Menurut peneliti, Masih ada beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh PT. Pegadaian Cabang Mampang untuk mengembangkan sumber

daya manusia yang berkinerja terbaik sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Masih ada beberapa fenomena perilaku karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang terkait dengan rendahnya kedisiplinan, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang.

Berdasarkan wawancara dengan pemimpin cabang PT. Pegadaian Kantor Mampang, fenomena kedisiplinan kerja yang kerap muncul adalah kedisiplinan pegawai dalam jam kerja yang rendah, yang dapat mengakibatkan rendahnya produktifitas dalam kinerja karyawan. Karyawan yang hadir lewat dari pukul 08.00 (batas toleransi) cukup tinggi. Hal ini dapat mempengaruhi produktivitas karyawan PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang karena perusahaan membuat peraturan jam kerja 07.30 untuk *briefing* pagi sebelum jam operasional pelayanan nasabah di buka. Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan tidak boleh ada penundaan yang dilakukan oleh karyawan agar kinerja karyawan tetap terjaga kualitasnya dan berujung pada kepuasan pelanggan.

PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang bermaksud untuk terus berkembang dan berinovasi guna memenuhi tujuan jangka panjang di masa mendatang. Oleh karena itu, hal ini perlu didukung dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas. Namun, untuk menjaga kesejahteraan karyawannya, perusahaan harus menjalankan tugas sosial baik secara internal maupun eksternal. Ini mungkin berdampak pada kemampuan perusahaan agar tetap eksis. Perusahaan

akan mampu bersaing dengan kompetitor jika karyawan menerapkan budaya kerja yang produktif, inovatif, kreatif, selalu bersemangat, dan loyal terhadap perusahaan. Hal ini dikarenakan perusahaan akan memiliki keunggulan bersaing yang sangat sulit untuk ditiru atau di ikuti oleh pesaing. Bapna memaparkan dalam (Diamantidis & Chatzoglou, 2019) ada faktor faktor di dalam perusahaan yang berdampak kepada kinerja karyawan, seperti kepemimpinan, kepercayaan organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja. Hal ini juga berkaitan dengan dukungan manajemen, budaya pelatihan, dan iklim di dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Meningkatkan kinerja karyawan dengan memberdayakan sumber daya manusia yang baik merupakan salah satu praktik bisnis yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Dengan melakukan ini, organisasi akan memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas dan juga memiliki keterampilan atau kinerja yang baik. Pekerjaan yang diselesaikan dengan benar dan sesuai dengan kemampuan seseorang atau jenis pekerjaan yang diberikan tentunya akan meningkatkan kelangsungan dan kualitas perusahaan yang akan memajukan bisnis perusahaan. Kinerja pada dasarnya mengacu pada bagaimana suatu organisasi mengendalikan semua operasinya untuk memenuhi tujuan perusahaan. (wirawan, 2009) memaparkan dalam (Dharma, 2018a) kinerja adalah output yang dihasilkan oleh fungsi atau indikator pekerjaan atau profesi dalam waktu tertentu. PT. Pegadaian Cabang Mampang memiliki beberapa tolak ukur dalam menilai kinerja karyawannya diantaranya yaitu dengan menilai kuantitas

kerja di masing-masing divisi serta kualitas kerja yang dihasilkan oleh masing-masing karyawan, maka pengawasan sangat penting dilakukan karena PT. Pegadaian merupakan lembaga yang dipercaya oleh publik.

Keunggulan kinerja bagi organisasi meliputi kemampuan untuk menyesuaikan tujuan organisasi misalnya antara tujuan tim dan individu, meningkatkan kinerja karyawan, meningkatkan komitmen karyawan, mendukung nilai-nilai inti di tempat kerja, meningkatkan proses pelatihan dan mengembangkan pengetahuan, meningkatkan keterampilan dasar, mencari dasar untuk perencanaan karir, dan mendukung inisiatif kualitas dan layanan pelanggan. (Setya & Mardiana, 2022a) menyatakan bahwa Kinerja karyawan merupakan pilar utama dan landasan utama di dalam suatu perusahaan hal ini sangat penting bagi perusahaan karena tujuan, sasaran, dan visi misi perusahaan dapat di capai melalui kinerja karyawan yang baik. Salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi kerja. Motivasi akan efektif jika seseorang mengetahui peran organisasinya dengan baik. Apabila karyawan memiliki motivasi yang tinggi dan bekerja dalam suasana yang mendukung berkembangnya sikap dan tindakan profesional dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan bidang dan tanggung jawabnya, maka mereka akan bekerja lebih giat untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Di sisi lain, pekerja yang tidak termotivasi tidak memiliki dorongan untuk menghabiskan waktu berjam-jam. Karyawan terkadang berjuang untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dan memiliki kecenderungan untuk pergi dengan cepat. Ada 2 jenis motivasi, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.

Motivasi intrinsik adalah keadaan dimana ketika seseorang berperilaku karena tertarik dan merasa puas dengan aktivitasnya. Misalnya, Ketika seorang karyawan berada di pekerjaan baru dan merasa yakin bahwa pekerjaan tersebut dapat bermanfaat secara pribadi. sedangkan motivasi ekstrinsik adalah motivasi dalam bentuk penghargaan atau pujian atas apa yang sudah di kerjakan oleh seseorang. Misalnya, reward ataupun kompensasi sehingga tercapai suatu kepuasan dalam melakukan pekerjaan (Rita et al., 2018).

Keadaan pikiran seseorang juga berdampak pada motivasi di tempat kerja karena dapat memacu tindakan dan memasok energi yang membantu seseorang memenuhi tuntutan, merasa puas, atau memperbaiki ketidakseimbangan. Sudut pandang ini juga dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi dalam penjelasan ini menyoroti keadaan pikiran manusia untuk merangsang tindakan dan memberi kekuatan ke arah yang diinginkan. Jika karyawan merasa termotivasi, maka ia akan mendapatkan kepuasan dalam bekerja, dan dia bekerja lebih antusias, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerjanya (Pancasila et al., 2020).

Berdasarkan wawancara dengan manager gadai PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah faktor motivasi yang di rasa sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Yang di maksud dalam hal ini adalah dorongan untuk bekerja lebih baik masih minim, maka kompensasi merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Dimana kompensasi yang diterima dalam bentuk uang

dapat digunakan untuk kebutuhan karyawan itu sendiri dan keluarganya namun pada kenyataannya saat ini kompensasi yang diterima oleh pegawai masih belum optimal seperti bonus yang diterima dan juga tunjangan cuti. Adapun hal lain yang di rasa mempengaruhi motivasi kerja karyawan PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang adalah mutasi pegawai atau rotasi. Rotasi pekerjaan merupakan masalah yang rumit bagi karyawan, terutama yang belum siap dengan perubahan baru. Karyawan menjadi cemas jika harus dipindahkan ke posisi baru dan menghadapi tantangan kerja yang tidak biasa. Karyawan merasa sukses di posisi sebelumnya, namun ketika berada di posisi baru, mereka merasa tidak mampu menguasai hal-hal baru. Masalah yang berkaitan dengan rotasi pekerjaan adalah ketika organisasi tidak merencanakan program rotasi pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang, pelaksanaan rotasi kerja masih belum optimal karena keputusan yang diambil atasan terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan karyawan. Kemudian adanya rotasi pekerjaan membuat karyawan mengeluh karena harus membuat strategi baru untuk menarik pelanggan di tempat kerja baru untuk mencapai target KPI. Key performance indicator (KPI) merupakan alat atau instrumen manajemen agar suatu kegiatan atau proses dapat diikuti dan dikendalikan (Sanosra et al., 2022)

Ada hubungan antara etos kerja yang baik dan motivasi. Jika karyawan menikmati pekerjaannya, mereka akan lebih disiplin. Di sisi lain, mereka dapat membentuk kebiasaan buruk jika mereka kurang bersemangat dalam bekerja atau sering menyuarakan ketidak bahagiaan mereka yang cenderung akan melakukan

pelanggaran akan aturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. (Munawaroh et al., 2020) menjelaskan bahwa pengertian disiplin kerja adalah kepatuhan dan kemauan seseorang untuk mematuhi semua aturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku sebagai acuan untuk melakukan pekerjaan. Tingkat disiplin kerja mungkin mengungkapkan rasa tanggung jawab seseorang atas tugas yang diletakkan di jalannya. Etos kerja yang kuat memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan tugasnya secepat dan seefektif mungkin dengan tetap mematuhi semua kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi. Peraturan memainkan peran penting dalam membangun ketertiban di perusahaan atau organisasi dengan memberikan arahan dan saran kepada anggota staf. di mana karyawan akan menjadi lebih produktif, efisien, dan sukses karena mereka belajar disiplin yang kuat. Karena produktivitas merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan, maka kemampuan suatu kantor untuk meningkatkan produktivitas pekerja juga dapat menjadi pertimbangan.

Ketika seseorang membandingkan persepsi atau kesannya tentang kebahagiaan pekerjaannya atau hasil pekerjaannya, dia mungkin merasa puas atau kecewa dengan pekerjaannya. Saat membandingkan kepuasan kerja dan pencapaian yang dirasakan dengan ekspektasi. (Azhar et al., 2020) Menjelaskan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya adalah sesuatu yang bersifat individual. Setiap karyawan memiliki perbedaan tingkat kepuasan kerja masing-masing. Hal tersebut ditentukan menurut penilaian yang ada pada Karyawan. Karyawan yang mendapatkan kepuasan dari perusahaan biasanya akan memiliki rasa keterikatan

dan komitmen yang lebih tinggi terhadap perusahaan daripada karyawan yang tidak memiliki rasa kepuasan kerja (Jufrizen & Hutasuhut, 2022).

Berdasarkan wawancara dengan petugas kasir PT. Pegadaian Cabang Mampang, masih ada karyawan yang belum merasakan kepuasan kerja. Hal ini diakibatkan masih banyaknya karyawan yang membandingkan antara tanggung jawab yang diberikan perusahaan terhadap karyawan dengan kompensasi atau reward yang diberikan perusahaan. Adapula fenomena kepuasan kerja yang terjadi berdasarkan wawancara dengan pemimpin cabang PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang antara lain yaitu lamanya pengangkatan status kerja dari pegawai outsourcing ke pegawai kontrak, permasalahan kenaikan grade yang terjadi kepada karyawan grade 5 yang sudah bertahun-tahun bekerja tetapi belum ada kenaikan grade sedangkan rekan seangkatannya sudah terlebih dahulu naik ke grade 7 atau 8, dan juga lokasi penempatan kerja yang jauh dari tempat tinggal. Hal ini berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut. Untuk meningkatkan semangat kerja, dedikasi, kecintaan kerja, dan disiplin pegawai terhadap peraturan yang telah ditetapkan, maka kepuasan kerja harus dipupuk. Perusahaan harusnya berupaya untuk mencari faktor yang dapat menciptakan rasa kepuasan dalam diri karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Dimana keputusan yang diambil oleh perusahaan tentunya diharapkan dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawan di tempat kerja (Jufrizen & Hutasuhut, 2022).

Penelitian ini menggunakan model replikasi dari penelitian terdahulu yang berjudul “Effect of motivation and job satisfaction on employee performance through working discipline at PT. Bamboo Tirta Engineering”. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu berdasarkan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh (Munawaroh et al., 2020) terletak pada objek penelitian. Peneliti menggunakan PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang sebagai objek penelitian yang dimana PT. Pegadaian bergerak dalam bidang pembiayaan jasa keuangan. Sedangkan dalam penelitian terdahulu menggunakan PT. Bamboo Tirta Engineering yang bergerak dalam pelayanan jasa pembuatan dan penginovasian mesin-mesin industri, pertanian dan perairan sebagai objek penelitian. Adapun hal lain yang membedakan adalah pada penelitian terdahulu variable kedisiplinan di jadikan sebagai variable intervening, sedangkan pada penelitian ini peneliti tidak menggunakan variable kedisiplinan sebagai variable intervening melainkan menetapkan variable tersebut menjadi variable independent.

Berdasarkan atas penjelasan - penjelasan diatas mengenai pengaruh antara variable - variable dalam penelitian ini yang di harapkan akan menciptakan suatu iklim kerja yang kondusif sehingga dapat bersinergi dengan meningkatkan semangat atau kegairahan kerja yang dirasakan oleh pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Kemudian timbul pemikiran bagaimana keseluruhan faktor tersebut saling berkesinambungan sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai di PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang. Berdasarkan uraian di atas maka, perlu

dilakukan penelitian **“Pengaruh Kedisiplinan, Motivasi Kerja, Dan Kepuasan Kerja Pada Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang.”**

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini dapat terarah sesuai dengan ruang lingkup yang akan di bahas, maka peneliti memberikan Batasan antara lain :

1. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk replikasi model dari penelitian sebelumnya yaitu (*Munawaroh et al., 2020*) dengan mengambil motivasi kerja, kedisiplinan, dan kepuasan kerja sebagai variable independen dan kinerja karyawan sebagai variable dependen.
2. Variable independen yang terdapat dalam penelitian ini adalah motivasi kerja, kedisiplinan, dan kepuasan kerja. Ketiga variable ini di pilih sebagai variable independen karena memberikan dampak nyata terhadap variable dependen. Variable dependen yang terkait yaitu kinerja karyawan.
3. Objek penelitian yang sedang di teliti oleh peneliti adalah karyawan PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas, maka rumusan masalah yang di teliti oleh peneliti antara lain :

1. Adakah pengaruh positif disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang?
2. Adakah pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang?
3. Adakah pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maksud dan tujuan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji serta menganalisis pengaruh positif kedisiplinan terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang.
2. Menguji serta menganalisis pengaruh positif motivasi kerja kinerja karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang.
3. Menguji serta menganalisis pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Mampang.

1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat bagi peneliti : Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dalam memahami dan meningkatkan kemampuan dalam menganalisa mengenai pengaruh kedisiplinan, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Manfaat bagi akademisi : peneliti berhadap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu manajemen sumber daya manusia. Terlebih pada pembahasan tentang pengaruh kedisiplinan, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
3. Manfaat bagi perusahaan : Sebagai masukan dan informasi perusahaan atau organisasidalam kaitannya dengan Pengaruh kedisiplinan, motivasi kerja, dan kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan