

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik oleh organisasi atau perusahaan berpengaruh pada kinerja individu karyawannya. Dalam meningkatkan kinerja karyawannya, perusahaan menempuh beberapa cara misalnya melalui pemberian kompensasi yang layak dan pemberian motivasi. Karyawan akan lebih termotivasi apabila organisasi atau perusahaan memperhatikan hak-hak mereka dan apa yang mereka butuhkan karena pada dasarnya mereka bekerja untuk memperoleh uang, dalam hal ini gaji.

Perseroan Terbatas Pegadaian adalah jenis usaha yang bergerak pada bidang jasa financial yang diperuntukkan bagi masyarakat/nasabah. Pada proses pelaksanaanya bisa saja nasabah menggadaikan emas, berlian dan barang-barang berharga lainnya sebagai jaminan untuk mendapatkan dana yang diperlukan oleh nasabah dari pegadaian dengan semboyan PT. Pegadaian yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Nasabah yang dimiliki PT. Pegadaian sangat beragam, diantaranya pedagang, pegawai/karyawan, Ibu rumah tangga, mahasiswa, buruh sampai pengusaha (Mafra, 2019).

Semakin berkembangnya usaha pegadaian membuat persaingan dalam jasa gadai semakin ketat, sehingga usaha jasa gadai saling bersaing di dalam memberikan pelayanan. Saat ini banyak sorotan di berbagai media cetak maupun elektronik yang tersebar di masyarakat, yang memperlihatkan banyaknya kekurangan terkait dengan kualitas pelayanan dan kenyamanan pada PT. Pegadaian. Hal ini memberikan *image* negatif, sehingga nasabah masih kurang percaya terhadap pelayanan dan kenyamanan PT Pegadaian (Parinding, 2017). Berikut ini data keluhan nasabah yang dirangkum oleh manajemen PT. Pegadaian Syariah selama tahun 2020 :

Tabel 1.1 : Data Kualitas Pelayanan Pegadaian Syariah Tahun 2020

No	Keluhan Nasabah	Persentase (%)
1	Lokasi kantor pegadaian yang jauh dari lingkungan masyarakat	11%
2	Pelayanan yang cukup lambat sehingga nasabah harus menunggu cukup lama	45%
3	Petugas yang stand by di kantor hanya sedikit membuat antrian semakin panjang setiap harinya	30%
4	Keadaan kantor yang tidak terlalu besar	6%
5	Petugas yang kurang tanggap terhadap keluhan nasabah	8%

Sumber : PT. Pegadaian Tahun 2022

Untuk menghasilkan kinerja karyawan yang optimal adalah tidak mudah karena kinerja dapat tercipta jika variabel-variabel yang mempengaruhinya antara lain motivasi kerja, kompensasi dan Lingkungan kerja dapat diakomodasikan dengan baik dan diterima oleh semua karyawan di dalam suatu organisasi/perusahaan. Kinerja organisasi tergantung dari kinerja individu atau dengan kata lain kinerja individu akan memberikan kontribusi pada kinerja organisasi, artinya bahwa perilaku anggota organisasi baik secara individu

maupun kelompok memberikan kekuatan atas kinerja organisasi sebab motivasinya akan mempengaruhi pada kinerja organisasi.

Motivasi kerja merupakan faktor yang dapat mendorong para anggota organisasi untuk lebih giat dalam bekerja semakin termotivasi dalam bekerja maka hal ini akan mendorong peningkatan kinerja karyawan. Dalam hal ini seorang manajer perlu mengarahkan motivasi dengan menciptakan kondisi (iklim) organisasi melalui pembentukan budaya kerja atau budaya organisasi sehingga para karyawan merasa terpacu untuk bekerja lebih keras agar kinerja yang dicapai juga tinggi. Motivasi harus diarahkan dengan baik menurut prioritas dan dapat diterima dengan baik oleh karyawan, karena motivasi tidak dapat diberikan untuk setiap karyawan dengan bentuk yang berbeda-beda.

Selain faktor motivasi terdapat pula faktor kompensasi yang mempengaruhi kinerja karyawan, kompensasi yang diberikan perusahaan dapat bervariasi, biasanya berdasarkan pada pendapat pimpinan dan manajemen perusahaan tentang penting tidaknya suatu bentuk kompensasi harus diberikan kepada karyawan dan disesuaikan pula dengan kemampuan perusahaan yang bersangkutan. Apabila kompensasi yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan karyawan, maka karyawan akan merasa diperlakukan secara adil oleh perusahaan.

Selain itu ada pula faktor lingkungan kerja merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku setiap karyawannya. Lingkungan kerja dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama, yaitu bila lingkungan kerja mendukung strategi perusahaan, dan bila lingkungan kerja dapat menjawab atau mengatasi tantangan lingkungan dengan cepat dan tepat.

PT Pegadaian merupakan Perusahaan merupakan di Indonesia yang mempunyai progres dalam bidang pinjaman pada masyarakat atau disebut dengan hukum gadai. Untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, PT. Pegadaian harus mampu bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya seperti : FIF, OTO, dan ADIRA Finance dan perusahaan finance lainnya.

Peningkatan layanan dapat tercapai dengan baik manakala karyawan PT. Pegadaian Kanwil I Medan memiliki kinerja yang baik. PT. Pegadaian Kanwil I Medan selalu senantiasa membina hubungan baik dan harmonis dengan karyawannya dengan pengarahan motivasi dengan menciptakan kondisi (iklim) organisasi melalui pembentukan lingkungan organisasi yang nyaman sehingga para karyawan merasa terpacu untuk bekerja lebih keras agar kinerja yang dicapai juga tinggi.

Seperti halnya PT. Pegadaian Kanwil I Medan memberikan penghargaan yang layak kepada karyawan yang berprestasi, meningkatkan kompetensi karyawan melalui pengembangan dan peningkatan keahlian serta kemampuan individual karyawan, memberikan jaminan perlindungan hukum kepada karyawan dalam kaitannya dalam tugas-tugas di PT. Pegadaian. menyediakan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan memberikan jaminan kesehatan bagi karyawan dan keluarga, memberikan imbalan jasa yang layak dan jaminan pensiun, memberikan kepastian sistem mutasi karyawan demi terciptanya kenyamanan dan keharmonisan kerja serta menghormati hak dan kewajiban karyawan berdasarkan peraturan perundangundangan dan norma perusahaan serta kesepakatan dalam Perjanjian Kerja Bersama.

Adapun masalah yang muncul adalah disiplin karyawan dalam jam masuk kantor yang begitu rendah, yang pada akhirnya akan menghasilkan kinerja yang rendah pula. Karyawan yang hadir melebihi pukul 08.00 (batas toleransi) cukup tinggi. Pada bulan April dan bulan Mei pada saat bulan Ramadhan, jam kerja di PT. Pegadaian Kanwil I Medan seperti biasanya hanya saja jam pulangnya saja yang lebih dimajukan pukul 16.00, tetapi masih ada beberapa karyawan yang masih datang terlambat walaupun sedikit berkurang dari biasanya. Rata-rata karyawan yang masih sering datang terlambat tiap bulannya adalah 27 karyawan. Hal ini dapat mempengaruhi produktivitas karyawan PT. Pegadaian Kanwil I Medan.

Adapun intensitas keterlambatan karyawan PT. Pegadaian Kanwil I Medan pada tahun 2020 diuraikan dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Intensitas Keterlambatan Karyawan PT. Pegadaian

BULAN	Jumlah Karyawan yang hadir diatas > pukul 8.00
Januari	57 karyawan
Februari	65 karyawan
Maret	55 karyawan
April	49 karyawan
Mei	83 karyawan
Juni	65 karyawan
Juli	52 karyawan
Agustus	39 karyawan
September	46 karyawan
Oktober	39 karyawan
November	44 karyawan
Desember	61 karyawan

Sumber : PT. Pegadaian Persero 2022

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa sepanjang kurun waktu tahun 2020 karyawan yang hadir kekantor di atas jam 8:00 cukup banyak jika dbandingkan dengan total karyawan yang berjumlah 186 orang. Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada nasabah seharusnya tidak ada terjadi keterlambatan yang dilakukan karyawan agar kinerja karyawan tetap terjaga kualitasnya dan menghasilkan kepuasan bagi nasabah.

Banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya faktor motivasi yang saat ini belum dirasakan oleh sebagian besar karyawan PT. Pegadaian sehingga dorongan untuk bekerja lebih baik masih minim, kemudian kompensasi adalah faktor terbesar yang mempengaruhi kinerja karyawan dimana kompensasi yang diterima dalam bentuk uang dapat dimanfaatkan untuk keperluan karyawan itu sendiri dan keluarganya namun saat ini pada kenyataannya kompensasi yang diterima karyawan masih belum maksimal seperti bonus yang diterima sudah tidak seperti sebelumnya, jatah cuti yang menjadi hak karyawan juga berkurang tanpa alasan yang jelas.

Untuk menciptakan Kinerja Karyawan yang baik dalam bekerja terdapat pula Faktor Lingkungan kerja yang sangat penting dan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan dimana lingkungan kerja yang baik sangat berpengaruh terhadap kinerja Karyawan untuk menciptakan rasa nyaman dan aman dalam bekerja.

Agar kinerja karyawan dapat maksimal terdapat pula faktor lain yang harus dimiliki karyawan yaitu kompetensi, dimana kompetensi adalah kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Kompetensi dan kemampuan yang dimiliki karyawan dalam merespon lingkungannya akan berpengaruh pada kinerja setiap karyawan, dari kompetensi dan kemampuan tersebut karyawan akan dituntut untuk mengetahui dan memahami hal apa saja yang akan dikerjakan.

Oleh karena itu, keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja dari karyawannya, dan dalam meningkatkan kinerja karyawan diperlukan kompetensi dan kemampuan yang memadai. Kompetensi mempunyai peranan yang amat penting, karena pada umumnya kompetensi menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan dan Kemampuan sebagai hal yang penting bagi kehidupan individu karena kemampuan menentukan bagaimana individu berprilaku/bertindak dalam berbagai situasi.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Analisis Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari deskripsi pada latar belakang masalah dapat di identifikasi masalah-masalah yang terjadi pada PT. Pegadaian (persero) Kota Medan sebagai berikut:

1. Masih kurangnya motivasi yang diterima karyawan dari atasan maupun perusahaan.
2. Tingginya keterlamabatan yang dilakukan karyawan
3. Tingginya keluhan nasabah terhadap kinerja karyawan yang cukup lamban
4. Kompensasi yg diterima karyawan belum maksimal
5. Pemberian cuti berkurang
6. Pemberian bonus berkurang
7. Kompetensi yang dimiliki karyawan masih belum sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus pada titik permasalahan dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka penelitian ini perlu dibatasi, pada penelitian kali ini penulis membatasi masalah pada Analisis Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Intervening.

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai dengan deskripsi latar belakang permasalahan maka sudah tentu dapat di rumuskan permasalahan yaitu:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Kanwil I Medan?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan?

4. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kompetensi sebagai variabel intervening pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan?
5. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kompetensi sebagai variabel intervening pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan ?
6. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kompetensi sebagai variabel intervening pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan?
7. Apakah motivasi, kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kompetensi sebagai variabel intervening pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari penjabaran latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian yang hendak dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Kanwil I Medan.
2. Untuk mengetahui apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.
3. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.
4. Untuk mengetahui apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kompetensi sebagai variabel intervening pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.
5. Untuk mengetahui apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kompetensi sebagai variabel intervening pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.
6. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kompetensi sebagai variabel intervening pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.
7. Untuk mengetahui apakah motivasi, kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kompetensi sebagai variabel intervening pada PT. Pegadaian Kanwil I Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah khasanah ilmu sebagai pijakan dalam menelaah pengembangan ilmu pengetahuan lewat riset-riset yang menyangkut dengan keterkaitan variabel penelitian berupa pemberian motivasi, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif berupa rekomendasi untuk perencanaan tata kelolah yang baik sebagai strategi peningkatan kinerja karyawan PT. Pegadaian Kanwil I Medan.