

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) ialah elemen kunci didalam organisasi yang berkontribusi sebagai penggerak dan perencana, di mana kualitas dan kompetensi SDM sangat menentukan berhasilnya perusahaan didalam memperoleh hasil dan sasaran strategisnya. Perusahaan atau organisasi harus mempunyai pegawai yang kompeten dan berkualitas terutama di era globalisasi saat ini.

Penelitian ini dilakukan di PT.Pegadaian Cabang Pringgan Medan. PT Pegadaian Cabang Pringgan Medan ialah sebuah outlet pegadaian yang terletak di Provinsi Sumatera Utara yang bergerak di bidang jasa keuangan, khususnya pembiayaan gadai yang meliputi penyaluran pinjaman dengan jamin gadai, fidusia, jasa titipan barang berharga, jasa taksiran, maupun investasi emas.

Didalam penelitian ini peneliti memakai indikator penerapan KPI, disiplin kerja serta pengembangan karir pada kinerja pegawai PT. Pegadaian cabang Pringgan Medan, dikarenakan indikator ini menimbulkan masalah yang krusial didalam peningkatan kinerja yang berkesinambungan.

Faktor yang pertama adalah mengenai penerapan KPI (*key performance indicator*) yang ialah alat yang dipakai didalam menilai seberapa baik pegawai dalam mencapai target. Masalah didalam perusahaan masih menunjukkan penerapan KPI yang belum memuaskan, dilihat dari perusahaan yang masih berharap pegawai dapat lebih baik lagi didalam mencapai target.

Faktor kedua yang diduga berpengaruh adalah beban kerja. Masalah di perusahaan ini menunjukkan adanya peningkatan beban kerja akibat bertambahnya layanan kerja di perusahaan, dapat dilihat dari beban kerja pegawai yang meningkat. Hal ini menyebabkan pegawai harus bekerja lebih keras untuk mencapai target.

Selanjutnya faktor ketiga yang diduga adalah pengembangan karir. Pengembangan karir di perusahaan mendapatkan tanggapan positif dari pegawai. Namun, beberapa pegawai berpendapat bahwa penilaian terhadap pengembangan karir tidak seharusnya hanya didasarkan pada prestasi yang diraih. Pegawai yang memiliki prestasi baik tidak selalu dijamin akan mendapatkan kemajuan karir yang memadai.

kinerja karyawan yang maksimal umumnya didorong oleh pegawai yang bisa menuntaskan tugas mereka dengan optimal, namun pada PT Pegadaian Cabang Pringgan Medan kinerja pegawai tersebut masih kurang efektif didalam penyelesaian tugasnya sesuai jadwal dan arahan pimpinannya, sehingga diperlukan evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Melihat latar belakang permasalahan yang dipaparkan tersebut, peneliti tertarik melakukan riset yang berjudul **“Pengaruh KPI (*Key Performance indicator*), Beban Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Cabang Pringgan Medan”**.

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, masalah-masalah yang dapat diidentifikasi yakni:

1. Penerapan KPI yang belum memuaskan, perusahaan berharap agar pegawai bisa melampaui target yang ditetapkan oleh perusahaan.
2. Beban kerja yang bertambah, membuat pegawai merasa terbebani dan harus bekerja lebih ekstra dari biasanya.
3. Sistem pengembangan karir yang kurang sesuai yang dirasakan oleh pegawai di mana kemajuan karir seharusnya tidak hanya bergantung pada prestasi yang dicapai.
4. Kinerja pegawai belum optimal didalam menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien.

## **I.3 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang juga identifikasi masalah yang sudah disampaikan, rumusan masalah riset ini yakni:

1. Bagaimana pengaruh KPI (*Key Performance Indicator*) pada kinerja pegawai di PT. Pegadaian Cabang Pringgan?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja pada kinerja pegawai di PT. Pegadaian Cabang Pringgan?
3. Bagaimana pengaruh pengembangan karir pada kinerja pegawai di PT. Pegadaian Cabang Pringgan?
4. Bagaimana pengaruh KPI (*Key Performance Indicator*), beban kinerja, juga pengembangan karir pada kinerja pegawai PT. Pegadaian Cabang Pringgan?

## **I.4 Tujuan Penelitian**

Adapun riset ini bertujuan ialah untuk:

1. Menguji dan menganalisis dampak KPI (*Key Performance Indicator*) terhadap kinerja pegawai PT. Pegadaian Cabang Pringgan
2. Menguji dan menganalisis dampak beban kerja pada kinerja pegawai PT. Pegadaian Cabang Pringgan
3. Menguji dan menganalisis dampak pengembangan karir pada kinerja pegawai PT. Pegadaian Cabang Pringgan
4. Untuk menguji dan menganalisis dampak KPI (*Key Performance Indicator*), beban kerja, serta kemajuan karir pada kinerja pegawai PT. Pegadaian Cabang Pringgan.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Harapannya riset tersebut bermanfaat sebagai:

1. Kepada peneliti  
Menjadi sumber wawasan juga pengetahuan kepada peneliti.
2. Bagi PT. Pegadaian Cabang Pringgan  
Menjadi sumber referensi serta evaluasi kepada pihak perusahaan PT. Pegadaian Cabang Pringgan didalam pengevaluasian kinerja pegawai perusahaan.

3. Kepada Universitas Prima Indonesia.  
Menjadi sumber kajian ilmu serta penambahan referensi riset terhadap Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNPRI.
4. Kepada riset berikutnya  
Menjadi acuan ataupun pengukuran untuk riset berikutnya yang mengangkat isu serupa di masa depan.

## **I.6 Teori Tentang KPI (Key Performance Indicator)**

### **I.6.1 Pengertian KPI (Key Performance Indicator)**

Berdasarkan Parmenter (2015:194) “Key Performance Indicator (KPI) sebagai metode penilaian kinerja bisnis untuk memantau serta meningkatkan kinerja perusahaan dengan menyelaraskan kegiatan operasional dengan tujuan strategisnya melalui rangkaian kinerja yang terukur”.<sup>1</sup>

### **I.6.2 Indikator KPI (Key Performance Indicator)**

Menurut Kurniati & Abbas (2023:37) indikator *Key Performance Indicator* mencakup:

1. Specific (spesifik)
2. Measurable (terukur)
3. Achievable (bisa tercapai)
4. Relevant (Terkait)
5. Time-bound (memiliki batas waktu).<sup>2</sup>

## **I.7 Teori Tentang Beban Kerja**

### **I.7.1 Pengertian Beban Kerja**

Rohman & Ichsan (2021) mengungkapkan beban kerja ialah sejumlah tugas yang wajib dituntaskan pada suatu unit lembaga ataupun pemegang posisi didalam batas waktu tertentu”.<sup>3</sup>

### **I.7.2 Indikator Beban Kerja**

Putra (2018), indikator didalam beban kerja diantaranya ialah

- 1) Target yang hendak dicapai
- 2) Situasi pekerjaan
- 3) Penerapan waktu
- 4) Standar Pekerjaan.

## **I.8 Teori Tentang Pengembangan Karir**

### **I.8.1 Pengertian Pengembangan Karir**

Samsudin (2023) “Pengembangan karier ialah proses pengembangan potensi individu, mengembangkan teori, dan pembentukan moral yang diselaraskan dengan pelatihan serta tuntutan kerja perusahaan”.<sup>4</sup>

### **I.8.2 Indikator Pengembangan Karir**

Menurut Sugiyono (2019), menyatakan bahwa indikator didalam pengembangan karier adalah :

1. Peluang Promosi
2. Pelatihan serta Pengembangan
3. Pembinaan Karir

4. Kompensasi juga Benefit

5. Budaya Kerja yang Mendukung<sup>5</sup>

## **I.9 Teori Tentang Kinerja Karyawan**

### **I.9.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Sutrisno (2016:172) “Kinerja ialah hasil kerja pegawai tampak didalam segi kualitasnya, kuantitasnya, durasi kerja, serta kerja sama didalam pencapaian yang sudah ditentukan oleh organisasi”.

### **I.9.2 Indikator Kinerja Karyawan**

Robbins (2016:260) indikator kinerja yaitu alat yang digunakan didalam mengukur sejauh apa pencapain kinerja pegawai. Indikator didalam pengukuran kinerja ialah:

1 Kualitas Kerja,

2 Kuantitas,

3 Kesesuaian Waktu,

4 Efektifitas,

5 Kemandirian.<sup>6</sup>

## **I.10 Penelitian Terdahulu**

### **1.1 Tabel Penelitian Terdahulu**

| No | Nama Peneliti                          | Judul Penelitian                                                                                        | Tujuan Penelitian                                                                                                              | Variabel                                                                                      | Metode                            | Hasil Penelitian                                                                                                                                                   |
|----|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Nonzha Anita Dan Etika Sabariah (2023) | Pengaruh Key Performance Indicator (KPI) serta Lingkungan Kerja Didalam Kinerja Karyawan Tazbiya Brands | Untuk mengetahui apakah Key Performance Indicator (KPI) serta Lingkungan Kerja Berpengaruh Pada Kinerja Pegawai Tazbiya Brands | Key Performance Indicator (KPI) (X1)<br><br>Lingkungan Kerja (X2)<br><br>Kinerja Karyawan (Y) | Analisis regresi linier berganda  | Hasil Riset menjelaskan KPI berdampak besar didalam kinerja karyawan, pada hasil analisis menunjukkan hubungan positif antara keduanya.                            |
| 2. | Sigit Budi Santoso dkk. (2023)         | Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pegadaian Rasanae                             | agar memahami Dampak Beban Kerja pada Kinerja Pegawai Kantor Pegadaian Rasanae                                                 | Beban Kerja(x)<br><br>Kinerja Karyawan (Y)                                                    | Analisis regresi linier sederhana | Hasil riset diperoleh bahwasannya variabel beban kerja berdampak besar kepada Kinerja Pegawai Kantor Pegadaian Rasanae                                             |
| 3. | Mifthahul Rachmania (2022)             | Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir pada Kinerja Karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Batam       | Untuk mengetahui Efek Pelatihan serta Pengembangan Karir pada Kinerja Karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Batam               | Pelatihan (X1)<br><br>Pengembangan karir (X2)<br><br>Kinerja Karyawan (Y)                     | Analisis regresi linier berganda  | Hasil dari riset ini memaparkan bahwasannya baik pelatihan maupun perkembangan karir dengan maksimal mempengaruhi kinerja karyawan di PT Pegadaian (Persero) Batam |

tabel 1. 1Tabel Penelitian Terdahulu

### 1.11 Teori Pengaruh KPI (Key Performance Indicator) Terhadap Kinerja Karyawan

Kurniati & Abbas (2023:147-155) menjelaskan bahwa “implementasi KPI bisa meningkatkan potensi karyawan lewat penilaian kinerja yang tepat dan pemberian tujuan terukur. Hal ini membuat karyawan lebih fokus pada pencapaian tujuan organisasi, yang berdampak positif pada kinerja keseluruhan”.

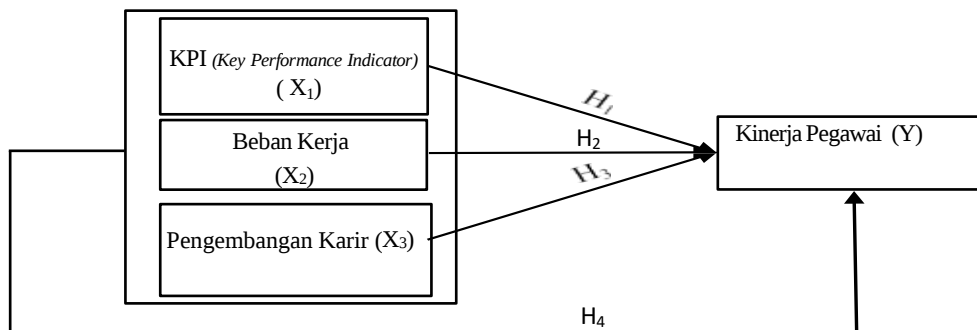
### 1.12 Teori Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Anastasya (2019): Menyebut bahwasannya “beban kerja yang besar bisa menyebabkan penurunan kinerja akibat tekanan waktu dan banyaknya informasi yang diterima”.

### 1.13 Teori Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan

Nurdin (2020) menyebutkan bahwasannya “perkembangan karir yang efektif bisa memaksimalkan capaian kerja. Pegawai yang puas pada karir mereka akan memperlihatkan kinerja yang maksimal dan lebih loyal kepada perusahaannya”.<sup>7</sup>

### 1.14 Kerangka Konseptual



gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

### 1.15 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2016), “hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara pada rumusan masalah riset”. Dari latar belakang serta perumusan masalah juga kerangka pikir ataupun konseptual maka hipotesis pada riset ini ialah:

- H1: KPI (Key Performance Indicator) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian cabang Pringgan Medan.
- H2: Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. Pegadaian cabang Pringgan Medan.
- H3: Pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. Pegadaian cabang Pringgan Medan.
- H4: KPI (Key performance Indicator), beban kerja, serta Perkembangan karir berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. Pegadaian cabang Pringgan Medan.