

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi atau perusahaan dalam proses keberlangsungannya dipaksa untuk bisa mengoptimalkan sumber daya manusia juga seperti apa sumber daya manusia dapat dikelola dengan baik, pengelolaan sumber daya manusia selalu berkaitan dengan karyawan yang diharapkan dapat berpotensi sebaik mungkin dengan segala kompetensi yang dimilikinya guna meraih tujuan organisasi atau perusahaan. (Nawardan R, 2021)

Karyawan pada sebuah organisasi atau perusahaan merupakan asset yang bernilai dan mempunyai peran yang penting pada suatu organisasi ataupun perusahaan untuk dapat berfikir, berencana dan dapat mengendalikan kegiatan suatu organisasi maupun perusahaan. Secara umum sebuah organisasi maupun perusahaan bertujuan untuk dapat meraih tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, namun guna meraih tujuan tersebut, dibutuhkan kinerja karyawan yang maksimal. Untuk itu sebuah organisasi atau perusahaan harus dapat menilai kinerja karyawan sebagai cara untuk dapat mengevaluasi kinerja karyawan. Ketika penilaian kinerja karyawan dilakukan dengan benar, maka organisasi atau perusahaan dapat mengetahui potensi sumber daya manusia yang ia miliki dan dapat mengevaluasi apakah sumber daya manusia yang dimiliki sudah sesuai atau bahkan memiliki kekurangan yang perlu di perbaiki. Hal ini dilakukan untuk dapat mengukur sejauh mana organisasi ataupun perusahaan dapat meraih target sasaran yang sudah ditentukan. (Pusparani, 2021)

Menurut Sutrisno (dalam Purnomo, 2021) kinerja adalah hasil kualitas kerja, jam kerja juga kerja sama seorang pegawai dalam meraih tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja karyawan merujuk pada tingkat eksekusi sebuah agenda atau kebijakan guna meraih tujuan, target, visi, dan misi organisasi, yang dialokasikan dalam perencanaan strategi bisnis organisasi. (Galib & Hidayat, 2018)

Kinerja karyawan yang tinggi dihasilkan dari peningkatan kinerja yang optimal atau efisiensi yang lebih besar dan kemampuan untuk menggunakan potensi karyawan yang ada sehingga karyawan dapat menciptakan tujuan suatu organisasi untuk memberikan dampak positif pada pengembangan organisasi. Organisasi penting mempertimbangkan faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan, untuk mendorong perilaku dan aksi yang profesional dalam menyelesaikan tugas sesuai pada peran juga tanggung jawab individu. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti budaya organisasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan motivasi kerja. Faktor internal dan eksternal juga memiliki pengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Faktor internal adalah gaya kepemimpinan, kemampuan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan, kepuasan kerja serta motivasi kerja. Sedangkan faktor eksternal adalah lingkungan kerja dan situasi kerja. Sedangkan kualitas pelayanan juga disiplin kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. (Arisanti et al., 2019)

Pencapaian tujuan organisasi perlu diperhatikan bahwa karyawan harus mendapatkan kepuasan kerja dan memerlukan motivasi yang baik untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan. Ketika perusahaan dapat membuat karyawan terpuaskan maka karyawan akan lebih produktif dari pada karyawan yang tidak terpuaskan.

Menurut Robbins dan Judge (dalam Wibowo, 2019) kepuasan kerja ialah anggapan positif terkait pekerjaan yang dihasilkan dari mengevaluasi karakteristik pekerjaan. Pekerjaan tersebut memerlukan interaksi dengan kolega dan atasan, kepatuhan terhadap norma dan kebijakan organisasi, pemenuhan standar kinerja, dan adaptasi terhadap kondisi kerja yang mungkin tidak ideal. Menurut Rachmah Wahidah et al., (2022) Kepuasan kerja memiliki hubungan dengan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, gaji, peluang promosi atau pendidikan, pengawasan, kolega, beban kerja, dan lainnya. Kepuasan kerja merujuk terhadap perilaku karyawan pada pekerjaan yang berhubungan dengan keadaan kerja, kerjasama antar karyawan, penghargaan yang diperoleh di tempat kerja, serta

isu-isu yang berhubungan oleh faktor fisik dan psikologis. Kepuasan kerja adalah persepsi bahwa pekerjaan itu menyenangkan atau tidak menyenangkan berdasarkan harapan dan imbalan dari instansi. Kepuasan kerja merupakan ekspresi kebahagiaan dan sikap positif yang diciptakan dari evaluasi kerja dan pengalaman kerja. Kepuasan kerja ialah tindakan emosional yang karyawan sukai dan nikmati dalam pekerjaannya. Sikap tersebut tercermin pada etos kerja, disiplin dan kinerja kami. Kepuasan kerja adalah melihat pekerjaan Anda dan merasakan kesenangan melakukannya. Jika seseorang senang dengan pekerjaannya, artinya dia puas dengan pekerjaannya. (Narwadan, 2021)

Kepuasan dan kinerja karyawan juga harus diimbangi dengan motivasi kerja dari perusahaan agar dapat berjalan sesuai dengan perencanaan, setiap perusahaan mempunyai strategi yang berbeda - beda untuk menimbulkan rasa motivasi pada tiap diri karyawan agar bisa memberikan kinerja yang maksimal pada perusahaan. Abbas et al., (2021) menyatakan bahwa sejauh mana kepuasan kerja bergantung pada faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik, motivasi intrinsik memainkan peran penting dalam mempengaruhi asosiasi karyawan dengan perusahaan.

Motivasi memberikan dampak yang berhubungan dengan kinerja karyawan yang dapat menyebabkan timbulnya *positif situation* terhadap organisasi atau perusahaan, sehingga dapat membawa pengaruh baik terhadap lingkungan organisasi atau perusahaan. Menurut Hasibuan (dalam Rizkie et al., 2019) Motivasi kerja adalah yang memberikan dorongan kepada seseorang untuk menimbulkan semangat dalam pekerjaannya sehingga mau bekerja secara kooperatif dan efektif serta memperhatikan segala keinginannya agar dapat memuaskannya.

Menurut Rofikho Vikha, (2022) Motivasi dapat diartikan sebagai proses yang memicu (intensitas), mengarahkan (arah), dan mendorong kesinambungan usaha (persistensi) seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Motivasi serta kepuasan kerja ialah faktor pendorong yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Perilaku yang dimaksud harus

diperlihatkan oleh karyawan agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik, karena motivasi dan kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Tingkat motivasi yang tinggi akan membuat karyawan bekerja dengan giat untuk menyelesaikan pekerjaannya dan ketika karyawan memiliki motivasi yang rendah maka karyawan tidak termotivasi, mudah frustrasi dan merasa kesulitan dalam melakukan pekerjaannya. Pemberian motivasi kerja yang lebih baik, baik secara eksternal ataupun internal, bisa mendorong karyawan untuk bekerja lebih produktif. Dengan kinerja yang baik, hal ini memberikan kesempatan kepada setiap pegawai untuk berkembang dan memenuhi kebutuhannya berdasarkan kemampuan serta kompetensi masing-masing, sebagai upaya membangun motivasi kerja untuk peningkatan kinerja yang lebih tinggi. Dengan memenuhi kebutuhan sesuai seperti harapan karyawan, terutama dalam bentuk insentif dan bonus berdasarkan kinerja mereka, karyawan kemungkinan akan dapat berkonsentrasi penuh pada pekerjaannya. (Ratnawati et al., 2022)

PT. Pegadaian, pemilik merek Pegadaian, merupakan suatu perusahaan BUMN yang awalnya dibuka di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901. Sampai pada Agustus 2020, PT. Pegadaian sudah memiliki sebanyak 4.100 outlet yang berada di seluruh Indonesia, termasuk di Provinsi Lampung. Produk dan layanan Pegadaian juga bisa diakses di lebih dari 11.000 agen. Pegadaian telah mengembangkan layanan elektronik melalui aplikasi Pegadaian Digital yang bisa diunduh di Playstore atau App Store, untuk memudahkan interaksi Pegadaian dengan nasabahnya.

Pegadaian merupakan anak perusahaan Bank Rakyat Indonesia yang beroperasi dalam tiga sektor bisnis, yakni pembiayaan, emas juga berbagai jasa. Perusahaan terbuka Pegadaian merupakan satu di Indonesia badan usaha yang secara resmi mengantongi izin dalam menjalankan aktivitas lembaga keuangan seperti pembiayaan berupa penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai sebagaimana yang dimaksud dalam Kitab Undang - Undang Hukum Perdata Pasal 1150 yang mendefinisikan gadai sebagai suatu hak yang didapat kreditor atas suatu kebendaan bergerak, yang

diserahkan kepadanya oleh seorang debitor atau oleh seorang lain atas nama debitor, dan yang memberikan kekuasaan kepada kreditor untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari para kreditor lainnya.

Tabel 1.1
Bentuk Motivasi Kerja yang diberikan PT. Pegadaian

NO	Bentuk Motivasi Kerja	Keterangan
1	Gaji	Gaji diberikan sekali setiap bulannya sesuai dengan grade dan aturan resmi perusahaan
2	Jaminan Kesehatan	Jaminan kesehatan berupa BPJS dan <i>Inhealth</i>
3	Jaminan Hari Tua	Uang pesangon pensiunan
4	Gathering Karyawan	<i>Gathering</i> karyawan dilakukan setahun sekali saat ulang tahun Pegadaian
5	Pelatihan	Pelatihan untuk karyawan baik penaksir, program raker untuk manajer dan pelatihan- pelatihan lainnya dilakukan saat dibutuhkannya pelatihan bagi karyawan
6	Jaminan Karir	Kenaikkan <i>grade</i>

Sumber: Diolah dari Informasi PT. Pegadaian Area Lampung, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa PT. Pegadaian peduli terhadap karyawannya dengan memberikan beberapa bentuk motivasi kerja tersebut dan diharapkan nantinya akan lebih memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, namun tak dipungkiri kondisi seseorang dalam bekerja tidak selamanya selalu semangat dan ada kalanya karyawan merasa lelah dan letih dengan pekerjaannya, karena motivasi seseorang bisa berasal dari dalam diri maupun diluar dirinya, pemberian motivasi kerja yang kurang juga dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun, keberadaan motivasi kerja sangat penting perannya dalam usaha meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja yang di hasilkan, guna memotivasi karyawan, pemimpin perusahaan perlu memahami motif maupun motivasi yang diharapkan oleh karyawan. Penting untuk diingat bahwa manusia bekerja karena ingin

memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan sadar maupun tidak sadar, baik material maupun immaterial, serta kebutuhan jasmani dan rohani.

Pada bentuk-bentuk motivasi yang diberikan oleh PT. Pegadaian Area Lampung komponen gaji, jaminan kesehatan dan jaminan hari tua merupakan hal yang wajib diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya. Menurut Wibowo, (2019) kepuasan kerja ialah perasaan positif mengenai pekerjaan yang muncul sebagai keluaran dari penilaian terhadap karakteristiknya yang berhubungan pada gaji, rekan kerja, atasan dan pekerjaan. Komponen gaji masuk kedalam bentuk dari kepuasan kerja, temuan dilapangan pada PT. Pegadaian dalam bentuk motivasi yang diberikan berbeda dari teori yang ada, dimana PT. Pegadaian menempatkan gaji dalam bagian motivasi yang ia berikan kepada karyawan.

Berdasarkan hasil prariset ditemukan faktor lain pada PT. Pegadaian Area Lampung yaitu kepemimpinan, selain melakukan tanggung jawab bekerja seorang karyawan juga perlu menjalin hubungan yang baik antara sesama rekan kerja maupun atasan, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kenyataan dilapangan menunjukkan adanya hubungan yang tidak baik antara atasan dan bawahan, dimana karyawan merasa atasannya tidak bisa menjalin hubungan antar karyawan dengan baik, karyawan merasa dalam kegiatan perusahaan atasan bersikap kurang membaaur dengan karyawan dan lebih banyak menghabiskan waktunya sendiri dengan kepentingan pribadi. Hal ini menjadi dampak yang kurang baik bagi internal perusahaan dimana dapat menimbulkan hubungan yang semakin serius dan berdampak pada keberlangsungan perusahaan.

Fenomena yang terjadi pada PT. Pegadaian Area Lampung pada tahun 2023, dalam aspek motivasi pada PT. Pegadaian diketahui terdapat beberapa aspek yang menunjukkan rendahnya motivasi kerja para karyawan, temuan dilapangan menunjukkan bahwa pemberian motivasi yang diberikan oleh PT. Pegadaian dirasa masih belum mampu untuk bisa meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan mempunyai kinerja kerja yang *up and down*, sehingga

dalam kinerjanya terkadang menjadi tidak maksimal. Kinerja karyawan yang menurun tersebut secara langsung dapat menurunkan kinerja perusahaan.

Kejadian dilapangan menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Pegadaian masih menurun walaupun bonus yang diberikan telah di naikkan, dengan pemberian bonus yang dirasa sudah cukup besar. Kejadian ini bersinggungan dengan teori menurut Ratnawati et al., (2022) terdapat pemenuhan kebutuhan sesuai pada keinginan karyawan, terlebih imbalan finansial berbentuk insentif juga bonus atas kinerjanya, sehingga karyawan dapat berkonsentrasi penuh pada pekerjaannya.

Tabel 1.2

Monev Kinerja OSL Per Posisi Area Lampung

NAMA CABANG	NAMA PEMIMPIN CABANG	TARGET 2022	DESEMBER 2022	SELISIH DARI TARGET	% ACH
CPS Radin Intan	Daniel Tamara	87.983.692.1 74	84.178.959.405	-3.804.732.769	95,86%
CP Tanjung Karang Pusat	Ibnu Tri Budiharto	109.472.609. 947	104.034.984.50 2	-5.437.625.445	95,03%
CP Bandarjaya	Andi Novrandi Marta	76.481.381.3 54	69.886.750.161	-6.594.631.193	91,38%
CP Kotabumi	Chairul Irwan	73.603.302.7 81	66.725.428.765	-9.877.874.016	87,11%
CP Metro	Diah Agustini	60.211.562.9 94	55.082.845.659	-5.128.717.335	91,48%
CP Teluk Betung	Suhendri	76.734.780.6 84	69.271.713.927	-7.463.066.757	90,27%
CP Kedaton	Nur Kholis	115.781.861. 379	101.530.271.56 0	-14.251.589.819	87,69%
CP Tanjung Karang Timur	Firdaus Ardi	86.943.672.1 79	74.880.912.113	-12.062.750.066	86,13%

Sumber: Diolah dari Informasi PT. Pegadaian Area Lampung, 2023

Berdasarkan tabel 1.2 dilihat pada pencapaian target Cabang Area Lampung menunjukkan bahwa PT. Pegadaian Area Lampung masih terdapat masalah

dalam aspek kinerjanya, kinerja yang baik dan efektif adalah kinerja yang dapat mencapai kuantitas dan kualitas kerja yang baik. Menurut Sutrisno (dalam Purnomo, 2021) menyatakan bahwa kinerja merupakan perolehan kualitas kerja, jam kerja dan kerja sama seorang pegawai dalam meraih harapan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Pada PT. Pegadaian Area Lampung pada tahun 2023, dalam aspek kinerja pada PT. Pegadaian diketahui terdapat beberapa aspek yang menunjukkan belum tercapainya kinerja karyawan yang diinginkan sesuai dengan target yang ditentukan. Menurut Galib & Hidayat, (2018) menunjukkan tingkat pelaksanaan kegiatan ataupun kebijakan tindakan guna meraih tujuan, sasaran, visi dan misi organisasi, yang disalurkan lewat perencanaan strategis organisasi bisnis. PT. Pegadaian Area Lampung pada seluruh cabangnya belum mampu memenuhi target yang ditentukan, baik selisih dari target terendah sebesar -3.804.732.769 pada cabang CPS Radin Intan hingga selisih dari target tertinggi sebesar -14.251.589.819 pada CP Kedaton. Cabang CPS Radin Intan dengan target tertinggi yaitu sebesar 84.178.959.405 atau 95,86% Ach pada tahun 2023 dan Cabang CP Tanjung Karang Timur dengan target terendah yaitu sebesar 84.178.959.405 atau 86,13% Ach pada tahun 2023.

Sebelumnya sudah terdapat beberapa penelitian mengenai kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan diantaranya, Hidayat, (2021), Goldwin & Eiklecia Ventriani U Zebua, (2019) Rachmah Wahidah et al., (2022), Deddy'aw Fonataba dan Nony Kezia Marchyta, (2021), Krishnan & Loon, (2018), Narwadan, (2021) yang menjadi acuan peneliti. Dimana Hidayat, (2021) memperoleh hasil motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Yoda Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian Goldwin & Eiklecia Ventriani U Zebua, (2019), Rachmah Wahidah et al., (2022), Deddy'aw Fonataba dan Nony Kezia Marchyta, (2021), Krishnan & Loon, (2018), Narwadan, (2021) menemukan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Celah yang terdapat pada fenomena dan penelitian sebelumnya tersebut menjadi dasar penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan guna mengetahui

apakah kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, berdasarkan fenomena yang terjadi pada PT. Pegadaian tahun 2022 dimana terdapatnya komponen kepuasan kerja yaitu gaji dalam motivasi yang diberikan oleh PT. Pegadaian, dimana hal tersebut bertentangan dengan teori menurut Goldwin & Eiklecia Ventriani U Zebua, (2019), juga hasil penelitian terdahulu Hidayat, (2021) yang mendapatkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Mengacu pada uraian tersebut peneliti ingin mengkaji lebih jauh mengenai peran kepuasan kerja dan motivasi kerja pada hasil kerja karyawan saat ini dengan judul **“Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian Area Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian Area Lampung.
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian Area Lampung.
3. Apakah Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian Area Lampung.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas penulis melakukan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian Area Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian Area Lampung.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian Area Lampung.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat diadakannya penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pegadaian Area Lampung diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini bisa berfungsi sebagai referensi dan pertimbangan untuk manajemen PT. Pegadaian Area Lampung dalam menangani isu-isu terkait Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja.
2. Bagi Penulis dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis dalam memperluas dan mempertajam keterampilan yang telah diperoleh selama belajar, khususnya yang terkait dengan penelitian dalam rumpun ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.
3. Bagi Kampus IIB Darmajaya Bersama dengan penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi terhadap penambahan referensi perpustakaan Program Studi Manajemen IIB Darmajaya.
4. Bagi Peneliti Berikutnya hasil penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperluas wawasan dan bisa menjadi acuan atau saran dalam penelitian serupa di masa mendatang.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Berikut ini adalah ruang lingkup dari penelitian ini:

1.4.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini ialah Karyawan di PT. Pegadaian Area Lampung sebanyak 30 orang.

1.4.2 Ruang Lingkup Objek

Objek penelitian ini ialah Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Pegadaian Area Lampung.

1.4.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di PT. Pegadaian Area Lampung dengan alamat Jl. W. R. Supratman No. 82, Kupang Kota, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35211

1.4.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian dimulai sejak bulan Desember 2022 hingga pada bulan Juni 2023.

1.4.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini ialah Manajemen Sumber Daya Manusia dimana mencakup mengenai pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Area Lampung.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat mengenai latar belakang masalah yang berkaitan dengan Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Area Lampung, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian juga diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat mengenai landasan teori. Bab ini juga akan menjabarkan kerangka pemikiran hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat mengenai jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis data, metode analisis data juga pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat analisis terhadap data yang sudah didapat dari pelaksanaan penelitian, berbentuk pengujian model juga pengujian hipotesis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat simpulan sebagaimana didapat dari hasil penelitian juga saran-saran yang berkaitan bersama penelitian yang selaras di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**