

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan asset penting dari sebuah organisasi perusahaan. Setiap organisasi baik yang berorientasi di dalam bisnis maupun yang berorientasi social dituntut untuk memberikan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan organisasi atau pun perusahaan. Untuk memperoleh kinerja karyawan yang tinggi maka perusahaan harus memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, dengan tujuan untuk dapat bersaing dan mampu mempertahankan perusahaannya melewati perubahan yang ada. Salah satu strategi yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk menghadapi tantangan ini maka diperlukan karyawan yang memiliki kemampuan atau keahlian serta pengalaman dalam bidang pekerjaannya (Endang A. Kartodikromo, Irvan Trang, 2012) . Sedangkan menurut Gomes (2002:3), manajemen sumber daya manusia adalah suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya.

Indonesia saat ini sedang mengalami pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat, pertumbuhan tersebut ditopang juga oleh berbagai sektor perekonomian, seperti sektor keuangan, industri, perdagangan, pertanian, dan lain sebagainya. Banyaknya perusahaan baru yang bermunculan menyebabkan persaingan ketat antara perusahaan semakin kompleks, pada sektor keuangan yaitu dilembaga perbankan nasional misalnya pada PT.Pegadaian yang harus bersaing dengan perbankan nasional yang memunculkan inovasi produk produk baru salah satunya adalah munculnya produk rahn (gadai emas) di Bank Syariah pada tahun 2008.

PT. Pegadaian merupakan Perusahaan milik BUMN yang bergerak pada Sektor Keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas, dan aneka jasa. Pelayanan yang diberikan ada berbagai macam seperti gadai, tabungan emas, pelayanan jasa berbagai pembayaran dll. Sebagai perusahaan milik Negara PT.Pegadaian memberikan pelayanan yang bisa memuaskan pelanggan dan itu dapat dinilai oleh pelanggan, salah satunya dengan kinerja karyawan yang baik akan memberikan kesan positif bagi pelanggan dan ketika pelanggan merasa terpuaskan atas kebutuhan yang dapat terpenuhi sehingga perusahaan mendapat suatu kepercayaan diri sehingga dicap sebagai perusahaan yang mampu menyediakan kinerja yang diharapkan dan menjadi suatu pencapaian pada perusahaan.

Tetapi tingginya tingkat persaingan saat ini membuat Manajemen Pusat PT Pegadaian (Persero) mengambil strategy tumbuh dengan

program ekspansi membuka outlet-outlet baru secara *crash Program* untuk melakukan penetrasi pasar. Salah satunya pada PT.Pegadaian persero Kanwil XI Semarang melakukan strategi membuka outlet layanan dekat dengan keberadaan pasar dan pusat keramaian serta perumahan penduduk. Tetapi strategi penambahan outlet yang diharapkan meningkatkan kinerja perusahaan tersebut menunjukkan bahwa selama 2 tahun terakhir terjadi ketidakstabilan perusahaan didalam pencapaian target dari realisasi nasabah PT.Pegadaian persero Kanwil XI Semarang. Hal ini dapat disebabkan oleh belum stabilnya kualitas kinerja karyawan didalam pencapaian target. Sebagaimana gambaran pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**

**Perkembangan Kinerja Omzet terhadap Target UPC di Kanwil XI PT.Pegadaian Semarang**

No	Tahun	Jumlah UPC	Target (Rp)	Realisasi	%
1	2017	366	2,600,000,000,000	2,440,180,000	90
2	2018	390	3,500,000,000,000	3,125,000,000	85

Sumber : Annual Report Pegadaian 2018

Pada uraian tabel diatas menunjukkan pencapaian kinerja pegawai di PT.Pegadaian persero Kanwil XI Semarang dari tahun 2017 – 2018. Pada tahun 2017 jumlah UPC sebesar 336 cabang outlet dan pencapaian target mencapai 90% dari target realisasi yang ditentukan. Kemudian pada tahun 2018 jumlah UPC ditambahkan menjadi 390 cabang outlet namun

pencapaian target realisasi mengalami penurunan menjadi 85% dari target realisasi yang ditentukan. Dari hasil tersebut menunjukkan hasil kinerja selama 2 tahun belum pernah mencapai target yang di anggarakan, hal ini tentu perlu di lakukannya evaluasi dari kinerja karyawan yang belum optimal dari kebijakan ekspansi penambahan outlet.

Menurut Potu (2013) Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Ini berarti penilaian kinerja karyawan dilakukan secara individu, bukan kelompok, sehingga nantinya dapat lebih mudah untuk dilakukan pembinaan yang tahapan dan materinya pun akan berbeda sesuai dengan kinerjanya.

Sedangkan Wirawan (2009) menjelaskan kinerja sebuah organisasi pada dasarnya menjunjukkan keluaran yang dihasilkan perusahaan/organisasi, alat, fungsi-fungsi manajemen (produksi, pemasaran, sumberdaya manusia, keuangan) dalam waktu tertentu. Untuk menghasilkan kinerja organisasi yang tinggi, sejumlah faktor mutlak diperlukan. Kinerja organisasi dipengaruhi kinerja pegawai, yang merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor lingkungan internal organisasi, faktor eksternal, dan faktor internal karyawan. Salah satu cara meningkatkan kinerja karyawan adalah melalui pemberdayaan karyawan, yaitu keikut sertaan karyawan dalam setiap langkah proses perjalanan organisasi. Pemberdayaan bertujuan menyeimbangkan antara struktur dan

pengendalian manajemen sehingga dapat menghapus hambatan-hambatan yang dapat memperlambat dan menghalangi kegiatan organisasi.

Selain pemberdayaan hal lain yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah motivasi dan disiplin kerja. Motivasi dapat menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Menurut Hasibuan (2001; dalam Magdalena, 2012) motivasi adalah hal yang menyebabkan dan mendukung perilaku manusia supaya mampu bekerja giat dan antusias mencapai hal yang maksimal. Motivasi mendorong antusias manusia dan antusias karyawan yang maksimal dalam pekerjaan berarti kinerja karyawan meningkat secara maksimal.

Sedangkan disiplin adalah suatu hal yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Di dalam suatu organisasi atau perusahaan disiplin kerja merupakan salah satu hal yang sangat diperlukan karena dengan terciptanya disiplin kerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan dapat melaksanakan program kerjanya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Menurut Siagian (2013:305) mendefinisikan Disiplin adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan prestasi kerja.

Pemberdayaan pegawai akan dapat mengoptimalkan motivasi dan disiplin kerja serta meningkatkan kinerja karyawan. Organisasi perlu

memahami pekerjaan yang diperlukan oleh organisasi dan para karyawannya. Disamping itu iklim organisasi yang kondusif diharapkan dapat menciptakan semangat kerja, dedikasi dan komitmen pada karyawan yang merupakan prasyarat tercapainya kinerja yang baik (Beh Loo See dalam Adji Sudarmadji, 2006).

Untuk menciptakan sumber daya manusia yang handal membutuhkan pengelolaan yang baik agar kinerja karyawan lebih optimal, sehingga pencapaian tujuan perusahaan yang dipengaruhi oleh kinerja karyawan perusahaan itu sendiri bisa maksimal.

Beberapa penelitian sebelumnya berkaitan dengan pemberdayaan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai memperlihatkan adanya perbedaan atau kesenjangan dalam kesimpulan

Penelitian yang dilakukan oleh Arifin (2014) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa pemberdayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Arifudin (2018) menunjukkan bahwa pemberdayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan Widodo (2014) berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan Utomo (2014) berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa motivasi mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja.

Penelitian yang dilakukan Tindow (2014) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Nelizulfa (2018) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut :

“PENGARUH EMPOWERMENT (PEMBERDAYAAN),  
MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI PADA KANWIL XI SEMARANG PT PEGADAIAN  
PERSERO”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Pemberdayaan terhadap kinerja pegawai di Kanwil XI PT.Pegadaian Persero Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap kinerja pegawai di Kanwil XI PT.Pegadaian Persero Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh Disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kanwil XI PT.Pegadaian Persero Semarang ?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis membatasi beberapa variabel agar peneliti ini lebih fokus. Oleh karena itu masalah yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel pemberdayaan pegawai. Semakin baik pemberdayaan pegawai di suatu perusahaan maka akan semakin meningkatkan kinerja pegawai.
2. Penelitian ini dibatasi pada variabel motivasi kerja. Semakin baik motivasi kerja pada suatu perusahaan maka akan meningkatkan kinerja karyawan.
3. Penelitian ini dibatasi pada variabel disiplin kerja. Semakin tinggi disiplin kerja pada suatu perusahaan maka akan meningkatkan kinerja karyawan.
4. Penelitian ini berfokus pada pegawai di Kanwil XI PT. Pegadaian Persero Semarang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pemberdayaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kanwil XI PT. Pegadaian Persero Semarang.



2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kanwil XI PT.Pegadaian Persero Semarang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kanwil XI PT.Pegadaian Persero Semarang.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah :

### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

#### a. Bagi Peneliti

Untuk mendapatkan pengetahuan atau pengalaman dalam melakukan penelitian, baik secara teori maupun praktik serta menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.

#### b. Bagi Pembaca

Penelitian diharapkan dapat menjadi sumber bacaan yang bermanfaat sebagai referensi atau bahan pustaka bagi para peneliti berikutnya.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Memberikan masukan bagi instansi akan pentingnya lingkungan pemberdayaan pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.