

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi saat ini persaingan antar jasa gadai di Indonesia sudah semakin ketat, baik antar perusahaan jasa gadai milik negara (BUMN), bank swasta maupun jasa gadai swasta yang kini semakin banyak di lingkungan masyarakat dengan memanfaatkan peluang yang ada saat ini. Untuk memenangkan persaingan ataupun sekedar bertahan dalam persaingan saat ini perusahaan harus memiliki visi dan misi yang kuat demi pencapaian tujuan perusahaan yang seefektif dan efisien mungkin tidak hanya visi dan misi, diperhatikan juga aspek sumber daya manusia (SDM) agar semua aspek berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini, pemimpin haruslah menetapkan kebijakan-kebijakan yang sejalan dengan pencapaian tujuan perusahaan dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki. Baik sumber daya produksi, pemasaran, keuangan, maupun sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting yang bahkan tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi, baik instansi maupun perusahaan (Paillin, 2023). Sumber daya manusia dapat menentukan tingkat perkembangan perusahaan karena manusia dipekerjakan dalam suatu perusahaan sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan Perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat berpengaruh pada keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Organisasi tidak akan dapat optimum kinerjanya apabila tidak mempunyai karyawan yang bekerja keras dan mempunyai keahlian. Dengan adanya sumber daya manusia yang baik maka akan membawa perusahaan menjadi semakin berkembang dan mampu bersaing serta mengikuti perubahan zaman yang ada. Sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Juniarti, 2021:10).

Berhasil atau tidaknya organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya tergantung oleh keberhasilan dari individu pegawai perusahaan itu sendiri dalam menjalankan tugas mereka. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain yaitu: motivasi kerja, lingkungan kerja dan masih banyak lainnya. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, ada beberapa cara yang perusahaan dapat digunakan yaitu melalui pelatihan, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan, pemberian kompensasi kepada karyawan yang layak dan pemberian motivasi.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan (Suandani, 2018). Kinerja optimal akan tercapai jika perusahaan dapat memilih karyawan yang bermotivasi tinggi. Peningkatan kinerja karyawan dalam organisasi diperlukan agar tujuan perusahaan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Kinerja suatu organisasi akan meningkat jika ada motivasi dan lingkungan kerja yang baik dari organisasi itu sendiri, serta memperhatikan semua kebutuhan sumber daya manusia untuk mendukung pekerjaannya, agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya.

Motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja. Apabila motivasi kerja karyawan rendah maka kinerja karyawan akan menyusut seakan-akan kemampuan yang mereka miliki rendah. Motivasi juga menggambarkan hubungan antara harapan dan tujuan dengan hal yang dilakukan untuk mendorong seseorang melakukan sesuatu dengan motivasi yang dapat digunakan seorang pemimpin agar karyawan mau bekerja giat dan optimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain motivasi, lingkungan kerja juga penting dalam perusahaan.

Lingkungan kerja adalah kondisi tempat karyawan bekerja. Faktor lingkungan memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang rapi, aman, dan nyaman dapat memberikan pengaruh positif bagi peningkatan kinerja karyawan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak nyaman dan tidak mendapat perhatian maksimal dapat menimbulkan

dampak negatif yaitu menurunkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja juga dapat dipahami sebagai suasana kerja. Suasana kerja yang menyenangkan akan membuat karyawan lebih produktif daripada suasana kerja yang kurang baik.

PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang adalah salah satu perusahaan milik BUMN, yang bergerak pada sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yang meliputi pembiayaan, emas, dan aneka jasa. PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang bisa mencapai hasil maksimal dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya yang dimiliki demi tercapainya tujuan perusahaan.

Masyarakat menggunakan jasa gadai sebagai salah satu solusi cara mendapatkan modal yang mudah, aman dan cepat. PT Pegadaian (Persero) salah satu lembaga pengkreditan non perbankan yang melayani nasabah guna mendapatkan dana cepat melalui kredit, dengan motto “mengatasi masalah tanpa masalah”. Pada kenyataan perum pegadaian banyak membantu perekonomian masyarakat, terutama masyarakat golongan ekonomi menengah kebawah.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang bisa mencapai tujuan tersebut salah satunya dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya yang dimiliki demi tercapainya tujuan perusahaan salah satunya meningkatkan aspek sumber daya manusia yang dimiliki. Karyawan merupakan salah satu faktor terpenting penentu kemajuan suatu perusahaan. penulis akan melakukan penelitian di PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang yang berlokasi di Jl. Merdeka No.11, 19 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30132.

Peneliti mendapatkan informasi bahwa PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang memiliki 9 unit pelayanan cabang (UPC). Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka sangatlah penting para pegawai dan pemimpin untuk menjalankan tugas yang diberikan perusahaan, pemimpin memotivasi karyawan dalam pekerjaan agar karyawan lebih bersemangat dalam bekerja dan menjaga lingkungan kerja agar membuat karyawan merasa

nyaman sehingga bisa mengerjakan pekerjaan dengan baik, bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah diberikan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada perusahaan dan nasabah secara langsung. Hal ini sangatlah berguna demi tercapainya tujuan perusahaan.

Penelitian tentang motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan penelitian sebelumnya, tetapi dalam penelitian sebelumnya masih ada perbedaan hasil penelitian. Dalam penelitian yang telah dilakukan Saleh (2021), Hanif (2022), Trihantoro (2022) menyatakan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Sinollah (2021), Mandala (2022), dan Anggoro (2022) menyatakan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, itulah kenapa penulis tertarik melakukan penelitian tersebut karena masih ada perbedaan pendapat diantara penelitian terdahulu dan peneliti ingin membuktikan apakah ada pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja di PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang atau sebaliknya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang bahwa masih ada karyawan yang kurang bersungguh-sungguh menjalankan tugasnya, sehingga terjadi pelayanan yang lambat. Kurangnya peraturan yang mengikat para karyawan juga menjadi salah satu kendala sehingga masalah kedisiplinan kurang bisa diterapkan dengan jelas sehingga masih ada beberapa karyawan yang sering datang terlambat, sehingga hal tersebut semakin jelas berdampak pada motivasi karyawan yang kurang maksimal pada perusahaan PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Kemudian lingkungan kerja yang ada masih kurang mendukung kinerja yang baik, terlihat dari adanya pencahayaan yang masih belum baik.

Berdasarkan observasi terdapat gairah kerja karyawan yang relatif rendah, ketegasan untuk kedisiplinan kerja karyawan masih kurang, sehingga kualitas pelayanan yang terjadi tidak baik, hal ini dapat dilihat dari sikap para karyawan yang kurang cekatan dalam melayani nasabah. Fenomena dapat

dilihat dari jumlah antrean nasabah yang sangat panjang karena lamanya pelayanan yang disebabkan kurangnya gairah kerja para karyawan.

Fenomena yang ada masih terdapat karyawan dalam bekerja mengalami rendahnya motivasi kerja dapat ditunjukkan bahwa masih ada beberapa karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang yang kadang datang kerja tidak tepat waktu dan keterlambatan karyawan merupakan penurunan terhadap kedisiplinan kerja cerminan dari rendahnya motivasi kerja seorang karyawan dengan pekerjaannya. Data keterlambatan pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang, ditampilkan pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan Yang Terlambat Tahun 2020-2022**

Bulan	Jumlah karyawan	Jumlah karyawan yang datang terlambat (orang)			Persentase		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022
Januari	78	15	23	29	19	29	37
Februari	78	13	21	31	17	27	40
Maret	78	16	18	33	21	23	42
April	78	15	26	32	19	33	41
Mei	78	20	25	30	26	32	38
Juni	78	10	24	25	13	31	32
Juli	78	12	23	24	15	29	31
Agustus	78	15	22	27	19	28	35
September	78	14	18	28	18	23	36
Oktober	78	16	23	32	21	29	41
November	78	13	25	34	17	32	44
Desember	78	21	26	36	27	33	46

Sumber: PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa setiap bulannya masih terdapat karyawan yang datang terlambat dan masih banyak karyawan yang tidak mentaati aturan jam kerja. Berdasarkan hasil wawancara ada beberapa alasan karyawan datang terlambat disebabkan oleh beberapa alasan seperti terjebak macet, ada kendala dengan kendaraan yang dikendarai hingga terlambat karena harus mengantar anak ke sekolah terlebih dahulu. Pada Pada bulan Januari 2020 yang terlambat sebesar 19%, dibulan Mei 2020 mengalami

peningkatan sebesar 26%, dan dibulan Desember 2020 mengalami peningkatan lagi sebesar 27%. Pada bulan Januari 2021 karyawan yang terlambat 29%, dibulan April 2021 mengalami peningkatan sebesar 33%, kemudian dibulan Mei-September 2021 mengalami penurunan karyawan yang terlambat, tetapi dibulan Oktober-Desember mengalami peningkatan lagi. Pada bulan Januari 2022 karyawan yang terlambat yaitu 37%, dibulan Maret mengalami peningkatan lagi sebesar 42%, kemudian dibulan April-Juli 2022 mengalami penurunan karyawan yang terlambat, dan dibulan Agustus-Desember 2022 mengalami peningkatan. Berikut ini adalah waktu yang ditetapkan PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.

**Tabel 1.2 Jam Kerja Karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang**

Hari	Masuk Kerja	Istirahat	Masuk Setelah Istirahat	Pulang Kerja
Senin	07.30 Wib	12.00 Wib	13.00 Wib	15.30 Wib
Selasa	07.30 Wib	12.00 Wib	13.00 Wib	15.30 Wib
Rabu	07.30 Wib	12.00 Wib	13.00 Wib	15.30 Wib
Kamis	07.30 Wib	12.00 Wib	13.00 Wib	15.30 Wib
Jumat	07.30 Wib	11.30 Wib	13.00 Wib	15.30 Wib
Sabtu	07.30 Wib	-	-	12.00 Wib

Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang (2023)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang masuk kerja 6 hari dalam seminggu, mulai dari Senin sampai Sabtu. Hari Jumat yang jam istirahatnya lebih cepat dan lebih lama dikarenakan untuk para karyawan laki-laki menunaikan ibadah sholat jumat kemudian pulang jam 15.30 selama kerja.

Dalam mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya maka PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang menetapkan standar kinerja karyawan pada kategori A-D yaitu tingkat dari kurang-istimewa. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya

manusia, maka PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang memiliki data penilaian kinerja karyawan seperti terlihat pada Tabel 1.3

**Tabel 1.3 Penilaian Kinerja Karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang**

No	Uraian	Hasil Penilaian Kinerja Karyawan				
		E	D	C	B	A
1	Grade	E	D	C	B	A
2	Angka	1	2	3	4	5
3	Keterangan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik	Istimewa

Sumber: PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang (2023)

Pada Tabel 1.3 menunjukkan bahwa adanya penilaian kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang, seseorang karyawan akan mendapatkan Grade E (kurang) apabila mendapatkan nilai 1, Grade D (Cukup) apabila mendapatkan nilai 2, nilai 3 akan mendapatkan Grade C (baik), dan nilai 4 mendapatkan Grade B (Sangat Baik), serta Grade A (Istimewa) apabila mendapatkan nilai 5. Sistem penilaian kinerja karyawan dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung sesuai dengan prosedur yang berlaku yaitu Sistem Manajemen Kinerja (SMK) yang berlaku pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang dibagian teller atau karyawan yang melayani nasabah dimana pemimpin melihat kecepatan mereka dalam melayani nasabah, sehingga dengan dilakukannya sistem manajemen kinerja maka karyawan akan termotivasi dalam bekerja.

Berdasarkan uraian serta data tersebut, peneliti berniat untuk melakukan penelitian dikarenakan pentingnya mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah motivasi kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang?
2. Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang?
3. Apakah motivasi kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang?

## **1.3 Ruang Lingkup**

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini agar peneliti lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya. Ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian skripsi ini adalah pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.

3. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis yaitu menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan evaluasi kepada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang dalam hal yang berhubungan dengan pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Akademi

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi selanjutnya dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademi dan peneliti mengenai pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.