

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan dan organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai. Di era sekarang persaingan antar perusahaan semakin tinggi, dengan tingginya persaingan ini mengharuskan setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu bersaing secara nasional. Pengembangan manajemen sumber daya manusia merupakan kunci sukses tercapainya visi dan misi suatu perusahaan. Oleh karenanya sangat penting bagi perusahaan untuk memiliki manajemen yang baik dan sesuai, karena semakin berkualitas sumber daya manusia yang dimiliki maka akan memberikan dampak positif terhadap perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia terdiri dari beberapa individu maupun sekelompok yang memiliki kepentingan di dalam perusahaan. Salah satu bagian terpenting sumber daya manusia dalam perusahaan adalah karyawan. Karyawan memegang pengaruh dan peranan penting dalam kegiatan di sebuah perusahaan, sehingga untuk memperoleh tujuan yang diinginkan penting bagi perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan merupakan tingkat prestasi yang dimiliki individu dalam suatu perusahaan, di mana hal tersebut dapat memicu peningkatan produktivitas karyawan. Kinerja karyawan menjadi salah satu variabel penting dalam mengevaluasi efektivitas kinerja sebuah perusahaan. *Output* positif yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan, menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang baik. Berbicara mengenai kinerja dalam dunia perusahaan tentunya setiap perusahaan

maupun organisasi sangat membutuhkan kinerja yang baik serta sehat. Oleh karena itu terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, diantaranya ialah: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang (Saryanto & Amboningtyas, 2017).

PT Pegadaian sebagai perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dengan lini bisnis berfokus pada tiga jenis yaitu, emas, pembiayaan dalam hal ini adalah penyaluran dana kepada masyarakat dengan sistem hukum gadai yang telah di atur pemerintah dan dalam bidang jasa. Banyaknya pilihan dalam industri jasa keuangan bidang gadai, menjadikan para nasabah memiliki banyak pilihan perusahaan yang menawarkan jasa keuangan di bidang pembiayaan yaitu gadai. Industri gadai di Indonesia terus mengalami perubahan yang drastis, mulai dari munculnya perusahaan gadai swasta dan perusahaan *financial technology*. Hal ini menjadi ancaman besar jika PT Pegadaian tidak melakukan perubahan dan pembaharuan sistem kerja yang di mana tentunya hal ini akan memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PT Pegadaian.

Kinerja karyawan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, hal ini tentunya dipengaruhi oleh keberadaan karyawan yang tidak hanya dari pusat namun juga di tingkat cabang yang memiliki peran penting salah satunya termasuk di PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang. Kinerja karyawan merupakan hasil dari perilaku kerja yang dicapai karyawan dalam menyelesaikan tugas serta tanggung jawab dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2018:182). Kinerja karyawan di suatu perusahaan merupakan *input* penting bagi suatu perusahaan untuk menghasilkan *output* yang baik. *Output* yang baik sejalan

dengan visi dan misi perusahaan sehingga tercapai nya tujuan perusahaan tersebut. Berdasarkan penjabaran latar belakang permasalahan, PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang yang menjadi lokasi riset menghadapi permasalahan terkait pencapaian target. Hal ini ditunjukkan pada Tabel 1.1 yang berisi data kinerja unit PT Pegadaian di Kota Padang Periode 2022.

Tabel 1. 1 Data Kinerja Unit PT. Pegadaian Kota Padang Periode 2022

NO	UNIT KERJA	TARGET	REALISASI
1	CP TERANDAM	100	98,64
2	UPC SITEBA	100	114,2
3	UPC BELIMBING	100	96,75
4	UPC ALAI	100	113,73
5	UPC MATA AIR	100	100,39
6	UPC BALAI BARU	100	107,49
7	UPC PARAK LAWEH	100	107,28
8	UPC SIMPANG ANDURING	100	107,6
9	UPC BANDAR BUAT	100	108,12
10	UPC INDARUNG	100	114,2

Sumber: PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang.

Keterangan:

80-100: di bawah target

100,1 – 110: mencapai target

110,1- 120: melebihi target

Data yang ditunjukkan pada tabel 1.1 merupakan data hasil kinerja unit PT Pegadaian Kota Padang. Data tersebut menunjukan bahwa PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang tidak dapat memenuhi target dengan angka realisasi yang di peroleh sebesar 98,64%. Berdasarkan angka realisasi yang dimiliki, PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang berada pada indikator 80-100. Berdasarkan hasil observasi berupa wawancara pra penelitian dengan Manajer Operasional PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam yang dilakukan pada tanggal 15 September 2023, peneliti mendapatkan informasi mengenai faktor yang melatarbelakangi rendahnya hasil kinerja karyawan di PT Pegadaian Cabang Pusat

Terendam pada tahun 2022. Dari hasil wawancara yang dilakukan bersama manajer operasional sebagai narasumber pada penelitian ini dikatakan bahwasanya rendahnya kinerja karyawan didasarkan pada parameter lokasi maupun historis antar unit yang berbeda, seperti halnya ada unit yang ter fokus pada satu komponen pencapaian saja di mana hal tersebut dapat memengaruhi akumulasi hasil akhir penilaian kinerja unit tersebut. Selain itu dari faktor internal, dikatakan bahwa terdapat cara pencapaian target yang tidak efektif, *effort* yang dikeluarkan tidak maksimal, serta dukungan yang diberikan oleh atasan yang tidak optimal juga menjadi salah satu faktor rendahnya kinerja karyawan.

Hal lain yang mendorong turunnya kinerja dari segi eksternal berdasarkan pernyataan manajer operasional PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang diantaranya karena adanya persaingan antar unit maupun dengan instansi gadai. di mana perpindahan nasabah baik ke unit lain maupun instansi gadai lain didasari oleh kinerja yang kurang memuaskan atau rendahnya kinerja karyawan di unit tersebut. Selain itu dari segi ekonomi, pandemi memberikan imbas yang memengaruhi faktor ekonomi para nasabah, di mana tahap *recovery* ekonomi setiap nasabah berbeda-beda, hal ini tentu memberikan dampak pada kinerja karyawan. Namun, kualitas kinerja karyawan merupakan variabel yang tidak dapat berdiri sendiri, sehingga penilaian terhadap kinerja karyawan perlu di lakukan secara holistik. Terciptanya sistem kerja yang baik, menjadi kunci dari adanya kualitas kerja karyawan yang baik.

Goleman (2017) menjelaskan kecerdasan emosional di definisikan atas suatu kesadaran diri, rasa percaya diri, penguasaan diri, komitmen dan integritas dari

individu serta kemampuan dalam mengkomunikasikan, memengaruhi, melakukan inisiatif perubahan dan menerimanya. Hal ini sejalan dengan aspek subjektif dalam penilaian kinerja. Kecerdasan emosional juga dapat memberikan efek positif dalam membentuk tim yang kolaboratif, menumbuhkan sifat berempati dan dapat memahami emosi satu sama lain serta memiliki rasa percaya antar karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik mampu beradaptasi dan merespon perubahan yang tidak terduga, berani mengambil risiko, tidak takut saat melakukan kesalahan serta cenderung jauh lebih inovatif.

Berdasarkan hasil literatur terdahulu yang dilakukan oleh Setyaningrum, Utami, dan Ruhana (2016) yang meneliti pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dikatakan bahwasanya kecerdasan emosional memiliki dampak signifikan terhadap kinerja para karyawan. Selain itu, penelitian lainnya oleh Cahyati (2022) yang meneliti pengaruh kepuasan kerja, kecerdasan emosional dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwasanya kecerdasan emosional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan itu pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Padang sangat penting bagi para karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang baik. di mana berdasarkan pernyataan dari manajer operasional selaku narasumber menyatakan bahwa rendahnya pengelolaan dan pengenalan emosi dapat menjadi salah satu faktor terjadinya konflik baik antar rekan kerja maupun dengan atasan dan bawahan. Kondisi tersebut tentunya akan berdampak pada kinerja kerja dan pencapaian target perusahaan.

Kepuasan kerja juga memengaruhi kinerja seorang karyawan hal ini didukung oleh pendapat Nabawi (2020) yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya di mana menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima dan yang seharusnya diterima. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya sebaliknya, karyawan yang tingkat kepuasannya rendah maka akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut. Cahyati (2022) dalam penelitiannya mengatakan bahwasanya kepuasan kerja juga memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Giyarto (2018) “Pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan”, terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan pernyataan narasumber, dikatakan bahwasanya pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam kepuasan kerja secara organisasi sangat penting karena hal tersebut memiliki implikasi yang sangat banyak seperti halnya dalam memberikan suasana kerja yang baik, mencegah hal-hal yang tidak diinginkan, serta meningkatkan kinerja kerja karyawan. Pemberian gaji telah dilakukan dengan tepat waktu juga pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam memberikan berbagai ragam jenis insentif yang berjenjang bagi para karyawan diantaranya adalah:

- 1) Berdasarkan *rating* penilaian KPI (*Key Performance Indicator*), di mana yang mendapatkan insentif ialah tiga karyawan dengan hasil kinerja terbaik.
- 2) Berdasarkan *passing grade*, jika di *outlet* tersebut berhasil mencapai maka seluruh unit mendapatkan insentif.

- 3) Berdasarkan tematik, jika ada program yang akan dicapai maka karyawan yang berhasil mencapai target program tersebut akan mendapatkan insentif.
- 4) Secara sistem yang dilakukan tahunan berdasarkan kinerja kerja.

Selain itu pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam juga memberikan kesempatan karyawan bertumbuh dengan menawarkan promosi yang dibuka bagi para karyawan dengan kinerja terbaik dan dilakukan sesuai dengan kebutuhan perusahaan saat itu.

Variabel lain yang dapat memengaruhi kinerja yaitu *perceived organizational support* atau dikenal dengan persepsi dukungan organisasi. Wahyuni (2019) mendefinisikan *perceived organizational support* sebagai tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh karyawan terkait seberapa besar kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan dan menghargai kontribusi karyawan yang berhubungan dengan atribut organisasi seperti dukungan, kondisi kerja menguntungkan, keadilan, serta imbalan. Hal ini tentunya akan memengaruhi dan berdampak pada hasil kerja yang dicapai, di mana semakin tinggi tingkat *perceived organizational support* akan jauh lebih maksimal kinerja yang diberikan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dikatakan bahwa salah satu faktor pendorong rendahnya kinerja karyawan pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam di tahun 2022 ialah kurangnya support yang diberikan oleh atasan.

Perceived Organizational Support menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan penelitian oleh Mursidta (2017) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

oleh *Perceived Organizational Support*. Di sisi lain pada penelitian yang dilakukan oleh Alfiana (2020) ditunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* tidak mampu memengaruhi kinerja karyawan dikarenakan masih adanya saran yang belum terealisasi oleh perusahaan serta karyawan belum mendapat tunjangan penuh. Bergerak dari hal itu merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2022) “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada J&T Express Cabang Candimas Kotabumi)” menyarankan untuk mengkaji lebih mendalam dengan lokasi serta sampel yang berbeda, selain itu dapat dilakukan kajian variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang?

3. Bagaimanakah pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang.
3. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapai nya tujuan diatas maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya terkait kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan. Serta diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti ada tidaknya pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan *perceived organizational support*

terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang sehingga pada hakikatnya dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kinerja serta dapat berkontribusi praktis untuk organisasi dalam mengelola sumber daya manusia.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada pembahasan pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Cabang Pusat Terendam Kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran keseluruhan penelitian yang digambarkan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas dan mendeskripsikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN LITERATUR

Bab ini akan menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yaitu pengertian deskripsi kinerja karyawan, kecerdasan emosional, kepuasan kerja, *perceived organizational support*, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, serta pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan menggambarkan tentang lokasi penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel data, serta analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan karakteristik sampel penelitian (responden) yang dapat dikemukakan dalam bentuk tabel, gambar dan hasil analisis data.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, saran, batasan, implikasi penelitian dan rekomendasi terhadap penelitian selanjutnya.

