

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi cepat meningkat. Cara kerja setiap organisasi senantiasa mengalami perubahan dan perkembangan yang lebih canggih. Berkembangnya suatu perusahaan tentunya tidak akan terlepas dari sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia bukan lagi dianggap sebagai pelaksana perintah dan kebijakan perusahaan, tetapi lebih berperan sebagai subyek atau pelaku yang turut menentukan kelangsungan terhadap suatu perusahaan atau organisasi. Pada saat ini fungsi sumber daya manusia diarahkan untuk menambah nilai yang tinggi pada suatu perusahaan.

Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen, karena keberhasilan manajemen dan yang lainnya tergantung pada kualitas sumber daya manusia. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif. Sebuah perusahaan yang ingin maju, perusahaan tersebut haruslah memiliki sumber daya manusia yang mampu menampilkan kinerja pegawai yang baik. Kinerja umumnya dapat diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan (Arianty, 2016). Menurut (Hasibuan, 2016) mendefinisikan kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Peningkatan kinerja pada dasarnya merupakan hal yang menjadi pokok utama baik bagi pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja juga mengharapkan kinerja pegawainya baik demi mencapai target kerja serta keuntungan bagi perusahaan. Pegawai mampu melakukan pekerjaan dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga mampu menghasilkan kerja yang baik. Faktor penentu keberhasilan instansi perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah kinerja pegawai (Cindrawasih, 2019). Untuk itu kinerja pegawai juga berpengaruh besar terhadap instansi perusahaan secara keseluruhan. Secara teori terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Menurut Kasmir faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah kemampuan dan keahlian, pengetahuan yang dimiliki, rancangan kerja, kepribadian atau karakter seseorang, motivasi kerja, perilaku pemimpin, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen pegawai, dan yang terakhir disiplin kerja (Kasmir, 2016).

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di PT. Pegadaian Area Jember, peneliti menemukan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. Pegadaian Area Jember. Faktor yang pertama adalah motivasi kerja, motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2012). Untuk

memperoleh maksud dan tujuan tersebut maka seorang individu harus melakukan suatu aktivitas yang telah dikehendaki. Oleh karena itu, pemberian motivasi terhadap seseorang sangatlah berpengaruh terhadap perilaku individu untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Pemberian motivasi merupakan salah satu upaya mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan antara unsur-unsur yang dimiliki pegawai dengan cara menaikkan moral dan menambah motivasinya.

Motivasi ini sangat diperlukan seseorang dalam menjalankan segala aktivitasnya. Untuk menjalankan hidup, seseorang memerlukan banyak motivasi agar ia dapat menjalankan segala sesuatu yang dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Hal ini pula yang dibutuhkan orang dalam dunia kerja. Kinerja pegawai meningkat jika pegawai tersebut merasa puas dan termotivasi akan pekerjaannya yang dilakukan. Sebaliknya kinerja pegawai akan menurun jika rendahnya motivasi kerja, sebab kinerja pegawai ditentukan oleh kompetensi pegawai pada pekerjaannya (Lian, 2017). Motivasi kerja tidak hanya bersumber dari dalam diri orang itu saja, melainkan memerlukan perpaduan baik dari diri sendiri, atasan, maupun lingkungan kerja itu sendiri. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di PT. Pegadaian Area Jember yang kedua adalah kompensasi *financial*. Menurut (Cindrawasih, 2019) menjelaskan kompensasi *financial* adalah segala bentuk balas jasa yang diberikan oleh perusahaan dan diterima oleh karyawan atas kerja yang telah dilakukan. Kemudian pendapat Dessler mengenai kompensasi *financial* adalah yang diberikan langsung berupa gaji, upah, komisi, dan bonus (Dessler, 2018). Sedangkan kompensasi *financial* yang diberikan secara tidak langsung berupa tunjangan kesehatan, tunjangan pensiun, tunjangan hari raya, tunjangan pendidikan, tunjangan perumahan dan masih banyak lagi. Kompensasi sangat menarik pegawai untuk bekerja lebih baik lagi dan akan mempertahankan pegawai yang memiliki potensi yang tinggi. Oleh karena itu perhatian perusahaan terhadap pemberian kompensasi secara rasional dan adil sangat diperlukan. Besarnya kompensasi menunjukkan seberapa besar pegawai berkontribusi langsung terhadap instansi. Pemberian upah sangat dibutuhkan oleh pegawai dan bisa memotivasi agar terwujudnya pekerjaan yang lebih produktif dan berkualitas. Apabila upah diberikan secara benar, maka pegawai akan merasa puas dengan hasil kerja pegawai itu sendiri, namun jika tidak, pegawai akan merasa kecewa sehingga motivasinya akan berkurang dan akan menyebabkan semangat kerjanya menurun serta akan berakibat buruk bagi perusahaan tersebut seperti menurunnya kinerja instansi (Achmadwati, 2012).

Selain motivasi kerja dan kompensasi *financial* yang menjadi faktor kinerja pegawai di PT. Pegadaian Area Jember, lingkungan kerja juga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kinerja pegawai di PT. Pegadaian Area Jember. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para pegawai yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang nyaman akan mampu meningkatkan kinerja pegawai, sebaliknya lingkungan kerja yang kurang nyaman akan mengakibatkan menurunnya kinerja pegawai (Tun Huseno, 2016). Menurut Hasibuan menyatakan

lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan (Hasibuan, 2016). Menurut Sedarmayati (2017:25), Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Suatu instansi harus dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik, dengan demikian pegawai akan melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman.

Pada dasarnya pegawai yang bekerja didalam perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan, karena merupakan penggerak utama dalam menjalankan kegiatan atau aktifitas di sebuah instansi, baik untuk memperoleh hasil maksimal maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup instansi itu sendiri. Tanpa adanya pegawai, instansi tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dan tidak akan berjalan efektif dan efisien. Akan lebih baik lagi jika perusahaan memiliki pegawai yang berkompeten sehingga menghasilkan kinerja yang tinggi. Kinerja pegawai akan tinggi jika didukung dengan menyediakan fasilitas lingkungan kerja yang baik, pemberian kompensasi yang sesuai dengan kontribusi yang diberikan pegawai untuk instansi, serta motivasi.

PT. Pegadaian (Persero) merupakan usaha yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang ditawarkan bagi masyarakat atau nasabah. Umumnya, nasabah menggadaikan barang kantong berupa emas, berlian, dan barang berharga lainnya dengan berbagai tujuan. Salah satu tujuan atau alasan yang paling umum adalah memerlukan dana cepat dan barangnya terjamin dengan aman. Berdasarkan semboyan PT. Pegadaian (Persero) “mengatasi masalah tanpa masalah” menjadikan nasabah yang sebagian besar ibu rumah tangga percaya menggadaikan barangnya di PT. Pegadaian (Persero) ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)). Hasil observasi yang dilakukan sebelumnya pada PT. Pegadaian Area Jember mengenai jumlah pegawai di tahun 2022 ditampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 1 Jumlah Pegawai PT. Pegadaian Area Jember tahun 2022

No	Unit Kerja	Jumlah Pegawai
1	Area Jember	22
2	CP Jember	18
3	CP Tegalboto	12
4	CPS A. Yani	9
5	CP Banyuwangi	14
6	CP Genteng	11
7	CP Rogojampi	15
8	CP Bondowoso	12
9	CP Asembagus	6
Total		119

Sumber : PT. Pegadaian Area Jember tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, diketahui jumlah pegawai PT. Pegadaian Area Jember tahun 2022 sebanyak 119 pegawai yang tersebar di Pegadaian Area Jember sebanyak 22 pegawai, Pegadaian CP Jember sebanyak 18 pegawai, Pegadaian CP Tegalboto sebanyak 12 pegawai, Pegadaian CPS Ahmad Yani sebanyak 9 pegawai, Pegadaian CP Banyuwangi sebanyak 14 pegawai, Pegadaian CP Genteng sebanyak 11 pegawai, Pegadaian CP Rogojampi sebanyak 15 pegawai, Pegadaian CP Bondowoso sebanyak 12 pegawai, dan terakhir Pegadaian CP Asembagus sebanyak 6 pegawai.

Secara umum yang terlihat di PT. Pegadaian Area Jember yaitu terutama dari sisi lingkungan kerja, kompensasi, dan motivasi. Pegawai PT. Pegadaian Area Jember dituntut untuk lebih memaksimalkan kinerjanya terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai merupakan salah satu faktor penentu kepuasan nasabah itu sendiri, karena kualitas pelayanan tersebut sangat dibutuhkan oleh nasabah. Jika kinerja tersebut mempunyai pelayanan yang baik, maka nasabah yang merasa puas akan memberikan testimoni yang bagus terhadap instansi ini. Jika ingin kinerja terus meningkat, maka pihak PT. Pegadaian Area Jember memberikan kompensasi yang layak untuk pegawai, motivasi yang cukup, dan lingkungan kerja yang nyaman.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti, dari segi lingkungan kerja peneliti menemukan data sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Fasilitas Kantor pada PT. Pegadaian Area Jember

Fasilitas	Jumlah	Keterangan
Kursi	13 unit	Sesuai dengan penempatan (banyak kursi yang lebih)
Meja	13 unit	Sesuai dengan penempatan
Penerangan	Cukup	Penerangan didapatkan dari cahaya lampu dan matahari yang cukup
Jendela dan ventilasi ruangan	6 pasang	Kelembapan dan <i>temperature</i> normal dengan pertukaran udara yang baik
Tanaman	Tersedia	Terdapat banyak berbagai jenis tanaman
Printer	5 unit	Suara bising yang dihasilkan dari printer cukup mengganggu aktivitas kerja pegawai
Kendaraan	3 unit mobil	Tersedia untuk perjalanan dinas pegawai dan kegiatan lainnya
AC	7 unit	Tersedia di berbagai ruangan
Musik	Tersedia	Selalu diputar setiap pagi

Sumber : PT. Pegadaian Area Jember tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.2, diperoleh data mengenai fasilitas yang tersedia di kantor PT. Pegadaian Area Jember. Selain fasilitas di atas, peneliti juga menemukan data lain seperti penataan ruangan yang menggunakan warna – warna yang sangat membuat pegawai nyaman, pegawai mendapatkan keamanan kerja yang cukup baik serta kurangnya studio bagi pegawai melakukan *live streaming* untuk mempromosikan produk yang ditawarkan kepada calon nasabah baru PT. Pegadaian Area Jember.

Selanjutnya peneliti menemukan bahwa kompensasi berupa upah lembur, gaji, tunjangan (lokasi, jabatan, THR), insentif setiap tahun yang telah diberikan oleh pihak PT. Pegadaian Area Jember masih belum membuat para pegawai memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Kompensasi yang diberikan belum memenuhi harapan mereka misalnya gaji pegawai belum cukup memenuhi kebutuhannya. Ada beberapa pegawai belum dapat menyelesaikan laporannya tepat waktu dan belum sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Jika kinerja menurun maka akan berdampak pada kepuasan pelayanan nasabah. Kinerja juga sangat berkaitan pula dengan motivasi. Apabila motivasi pegawai dari dirinya sendiri maupun dari luar masih kurang maka kinerja akan menurun. Kinerja pegawai pada PT. Pegadaian Area Jember dilihat dari enam bulan terakhir yang mengindikasikan adanya fluktuasi hasil kerja yang ditunjukkan dengan pencapaian target yang ditetapkan perusahaan tidak maksimal. Berikut ini merupakan data nasabah aktif pada PT. Pegadaian Area Jember tahun 2022.

Tabel 1. 3 Jumlah Nasabah Aktif PT. Pegadaian Area Jember Tahun 2022  
Bulan Januari - Juni 2022

Bulan	Jumlah Nasabah Aktif/orang
Januari	146.349
Februari	149.350
Maret	150.847
April	148.290
Mei	149.192
Juni	150.770

Sumber : PT. Pegadaian Area Jember tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, dapat dikatakan bahwa jumlah nasabah aktif PT. Pegadaian Area Jember bersifat fluktuatif. Pada bulan Januari jumlah nasabah aktif sebanyak 146.349 orang, pada bulan Februari jumlah nasabah PT. Pegadaian Area Jember mengalami kenaikan sebanyak 3.001 orang menjadi 149.350 orang, pada bulan Maret jumlah nasabah terus meningkat sebanyak 1.497 orang menjadi 150.847 orang, sedangkan pada bulan April jumlah nasabah aktif PT. Pegadaian Area Jember mengalami penurunan sebanyak 2.557 orang menjadi 148.290 orang, namun jumlah nasabah aktif meningkat Kembali pada bulan Mei sebanyak 902 orang menjadi 149.192 orang, selanjutnya di bulan Juni jumlah nasabah mengalami kenaikan sebanyak 1.578 orang menjadi 150.770 orang. Naik turunnya jumlah nasabah aktif PT. Pegadaian Area Jember mengindikasikan bahwa pegawai belum maksimal dalam melakukan pekerjaannya, sehingga menyebabkan kurangnya dalam pencapaian target. Hal tersebut diduga pegawai tidak memiliki motivasi atau dorongan dari dalam diri mereka ataupun motivasi dari lingkungan sekitar untuk memaksimalkan kerjanya dalam pencapaian tersebut. Faktor lain yang ditemukan berasal dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada nasabah sehingga membuat nasabah merasa kurang terlayani dengan baik yang mengakibatkan jumlah nasabah aktif setiap bulannya mengalami fluktuasi. Maka dari itu, sangat diperlukan langkah-langkah untuk

perbaiki lingkungan kerja, pemberian kompensasi *financial* yang tepat dan adil, memotivasi pegawai supaya tidak terjadi *turnover* dan mempekerjakan pegawai yang berkualitas sehingga tujuan perusahaan tercapai dan kerugian yang dihasilkan sedikit. Oleh karena itu, kinerja pegawai sangat perlu diperhatikan supaya pegawai semakin bekerja dengan baik dan optimal untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Permasalahan seputar lingkungan kerja, kompensasi *financial*, dan motivasi kerja pada PT. Pegadaian Area Jember adalah bagaimana menciptakan lingkungan kerja yang baik, menerapkan kompensasi *financial* serta menumbuhkan motivasi yang tinggi untuk membuat pegawai yang merasa nyaman dan puas sehingga semangat kerja dan rasa ingin meraih kinerja yang tinggi pada diri pegawai terpacu. Penelitian dalam konteks pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan motivasi terhadap semangat kerja dan kinerja pegawai telah banyak dilakukan dan dapat dijadikan sebagai landasan empiris dalam mengembangkan penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi Wicaksono (2020) menunjukkan hasil bahwa Kompensasi, Motivasi, dan lingkungan kerja secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Akan tetapi terdapat temuan terbaru dalam penelitian yang dilakukan oleh Dame Dhea Berlian & Rafida (2022) yang menunjukkan hasil motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap produktivitas pegawai PT. Winaro Kawula Bahari, namun jika dilakukan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan pengaruh antara variabel bebas terhadap produktivitas pegawai di PT. Winaros Kawula Bahari.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Pegadaian Area Jember?
2. Apakah kompensasi *financial* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Pegadaian Area Jember?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Pegadaian Area Jember?
4. Apakah lingkungan kerja, kompensasi *financial*, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Pegadaian Area Jember?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka terdapat tujuan yang harapannya dapat menjawab dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Pegadaian Area Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi *financial* terhadap kinerja pegawai pada PT. Pegadaian Area Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Pegadaian Area Jember.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, kompensasi *financial*, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Pegadaian Area Jember.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian ini, terdapat beberapa manfaat yang diharapkan, antara lain:

1. Bagi pihak perusahaan  
Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen khususnya PT. Pegadaian Area Jember sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja pegawai. terhadap Kinerja karyawan di masa yang akan datang. sumber informasi dan pertimbangan yang dapat bermanfaat bagi penelitian yang akan datang.
2. Bagi akademis  
Diharapkan menjadi masukan tambahan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi acuan bagi peneliti lain yang digunakan sebagai pembandingan dengan penelitian lain.

