

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perusahaan pembiayaan (*Finance*) adalah salah satu badan usaha di luar Bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan usaha diantaranya sewa guna usaha, usaha kartu kredit dan pembiayaan konsumen seperti kredit mobil ataupun motor. Sama seperti Bank dan lembaga resmi lainnya, mekanisme mengenai perusahaan pembiayaan telah diketahui negara dan sudah diatur dalam peraturan menteri keuangan tentang perusahaan pembiayaan serta diawasi oleh OJK (otoritas Jasa Keuangan). Skema bisnis perusahaan *finance* didasari oleh adanya *underlying asset*, dekatnya jaringan industri pembiayaan dengan industri manufaktur, serta mudah dan cepatnya pelayanan membuat industri pembiayaan lebih dekat dengan konsumen (Darsono,2011).

Perusahaan pembiayaan mempunyai peranan yang lebih penting, yaitu sebagai salah satu lembaga sumber pembiayaan alternatif yang potensial untuk menunjang pertumbuhan perekonomian nasional, selain peran tersebut perusahaan pembiayaan juga mempunyai peran penting dalam hal pembangunan yaitu menampung, menyalurkan aspirasi, dan minat masyarakat. Perusahaan pembiayaan berperan aktif dalam pembangunan dimana perusahaan ini diharapkan masyarakat atau pelaku usaha dapat mengatasi salah satu faktor yang dialami yaitu faktor permodalan (Nasihin, 2012).

Perusahaan *Finance* memiliki tiga tantangan terbesar dalam menghadapi era pasar terbuka pertama perusahaan harus mampu mempertahankan reputasinya dalam hal faktor pendanaan, marketing, CSR, dan kinerja karyawannya. Kedua mengembangkan penggunaan teknologi digital dalam mendukung proses bisnis pembiayaan yang nantinya berguna untuk mendukung perluasan cakupan ruang pemasaran dan menyediakan berbagai opsi *payment points* yang mempermudah debitur dalam pembayaran angsuran. Ketiga perusahaan *finance* dihadapkan pada tantangan menyiapkan kebutuhan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi baik untuk terjaminnya kelangsungan kegiatan perusahaan (Prakoso, 2009).

Kondisi persaingan yang saat ini semakin kompetitif menuntut perusahaan selalu berusaha menemukan cara dan kebijakan yang efektif untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai peningkatan target perusahaan baik itu secara kualitas maupun kuantitas, sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lain. Daya saing dalam perusahaan meliputi ilmu pengetahuan, modal dan infrastruktur, SDM, Kinerja (Porter, 2000). Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi dengan mengutamakan prinsip disiplin, motivasi dan prestasi kerja (Nawawi, 2013)

Kinerja suatu organisasi sangat bergantung pada kinerja karyawannya, kinerja karyawan yang baik akan berdampak positif bagi kinerja organisasi begitupun sebaliknya, oleh karena itu kinerja karyawan yang baik mencerminkan hubungan psikologis karyawan kepada organisasinya untuk mencurahkan segala kemampuan

yang dimiliki untuk kemajuan organisasi, dengan demikian tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari hasil kinerja karyawannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baroo, 2008; Adiftiya, 2014).

Kinerja memiliki beberapa aspek yaitu *Task Performance* yang berkaitan dengan cara karyawan dalam menyelesaikan tugas, *Contextual Performance* berkaitan dengan tugas ekstra seperti usaha dan inisiatif karyawan dalam bekerja sebagai perilaku yang mendukung organisasi, *Adaptive Performance* mengungkap kemampuan adaptasi karyawan pada situasi baru, dan *Counterproductive behavior* mengungkap perilaku yang dianggap merugikan kesejahteraan organisasi (Koopmans, 2011).

Perusahaan *finance* menitikberatkan bisnisnya pada pembiayaan otomotif sepeda motor dan pembiayaan multiguna dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor serta sertifikat tanah dan bangunan, dengan tampilan baru yang didalamnya terdapat kesempatan simulasi secara digital, perusahaan *finance* mengejar target peningkatan kinerja sebesar 10% (Indahwati, 2016). Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa karyawan salah satu perusahaan *finance* Jember, karyawan dituntut untuk dapat mencapai target yang harus dicapai setiap bulannya agar dapat terus bekerja pada perusahaan tersebut, apabila karyawan tidak mampu mencapai target setiap bulan maka karyawan akan dikenai SP berjenjang sampai dengan SP 3. Karyawan akan menerima SP 1 jika tidak dapat mencapai target selama satu bulan dan apabila

karyawan tidak mampu mencapai target selama tiga bulan berturut-turut maka akan diberikan sanksi berat berupa pemberhentian kerja dengan menerima SP 3, oleh karena itu karyawan harus mencapai target setiap bulan agar dapat terus bekerja pada perusahaan.

Pada aspek *task performance*, karyawan memiliki program perencanaan kerja yang dilaksanakan setiap pagi dalam bentuk *briefing*. Program ini dilaksanakan oleh perusahaan guna menjalin komunikasi yang baik antar karyawan dengan berdiskusi dan menyampaikan arahan dalam bekerja, pada kegiatan ini supervisor membangun semangat kerja bagi karyawan dengan memberikan motivasi dan mengarahkan visi setiap karyawan menjadi visi bersama, selain itu pada kegiatan ini juga membahas mengenai progress pekerjaan karyawan dimana karyawan setiap hari harus membuat perencanaan kerja, penyusunan kinerja karyawan untuk mencapai target perusahaan yang ingin diinginkan dan evaluasi kinerja sehingga pekerjaan karyawan menjadi lebih terstruktur dengan adanya kegiatan tersebut. Pada aspek *task performance* karyawan mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik dengan mencapai target setiap bulannya, namun ketrampilan dan cara karyawan dalam memecahkan masalah masih belum optimal dimana karyawan dituntut untuk mengutamakan sistim pelayanan nasabah yang diharapkan dapat memahami karakter nasabah yang berbeda-beda, namun pada kenyataannya karyawan kurang mampu dalam mengatasinya, hal tersebut ditunjukkan dengan seringnya realisasi pembayaran tagihan nasabah yang tidak sesuai dengan waktu perjanjian karena

karyawan kurang mampu membuat nasabah membayar tagihan sesuai dengan jadwal jatuh tempo

Karyawan dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja secara baik dimana ia mampu menyesuaikan diri dengan berbagai suku dan golongan karyawan meskipun terdapat kesulitan dalam hal berbahasa, karyawan dapat menyesuaikannya dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa daerah lainnya. Aspek *counter productive behavior* ditunjukkan pada kinerja yang mana karyawan kurang disiplin yaitu beberapa karyawan telat datang ke kantor saat pagi hari dan bahkan beberapa karyawan bagian *collector* tidak hadir di kantor untuk mengikuti *briefing* melainkan langsung melakukan penagihan di rumah nasabah, menyalahgunakan fasilitas kantor dengan menggunakannya untuk keperluan pribadi, bermain gadget saat jam kerja, menunda untuk mengumpulkan laporan harian dan menyetorkan uang tagihan sehingga dapat mengakibatkan pekerjaan bertambah hingga kurang optimalnya kinerja. Pada saat jam kerja di lapangan *collector* sering beristirahat saat jam kerja dengan bersantai dan minum kopi di pinggir jalan, hal tersebut dapat mengulur waktu dan kinerjanya kurang efisien, nampak pada karyawan bagian *collector* terutama ketika tugas kunjungan harian dirinya tidak melakukan melainkan langsung mengisi daftar kunjungan harian sesuai aplikasi kantor tanpa mendatangi rumah nasabah, beberapa diantaranya juga ikut *collector* lain berkunjung serta melakukan penagihan di rumah nasabahnya.

Terkait dengan *Contextual Performance* yaitu aspek yang berkaitan dengan tugas-tugas ekstra, usaha, inisiatif dan motivasi sebagai perilaku yang mendukung

perusahaan yang menjadi tanggung jawab karyawan dapat dilakukan dengan penuh amanah, pada proses bekerja karyawan mengungkapkan bahwa terkadang karyawan pulang sampai melebihi jam kerja yang ditentukan untuk menyelesaikan pekerjaannya, karyawan juga berinisiatif untuk bertanya terhadap teman apabila merasa kesulitan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Karyawan dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara baik apabila memiliki aspek-aspek kinerja sehingga dirinya dapat meningkatkan kualitas pekerjaannya (Rhoades & Eisenberger, 2011). Peningkatan kinerja karyawan tidak lepas dari dukungan organisasi yang mana terdapat akses pada informasi yang merupakan suatu mekanisme untuk memungkinkan karyawan melibatkan informasi tersebut dalam mencapai tujuan dan akses pada kesempatan untuk belajar serta berkembang agar karyawan mendapatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugasnya secara efisien (Ghani & Hussin, 2016).

Kinerja yang optimal dapat dilihat dari perencanaan yang ditentukan sebelum melakukan pekerjaan, cara karyawan menyelesaikan pekerjaannya, memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bekerja, adanya ketekunan dan motivasi karyawan dalam bekerja. Selain itu kinerja yang optimal juga membutuhkan keterampilan komunikasi dan hubungan interpersonal antar karyawan serta mampu beradaptasi pada situasi kerja baru (Koopmans et al, 2011). Kinerja individu maupun kelompok dalam organisasi menggambarkan kinerja organisasi sesungguhnya. Untuk mencapai standar tertentu yang telah ditetapkan organisasi,

ada beberapa hal yang mempengaruhi individu mencapai standar kinerja salah satunya adalah budaya organisasi dan persepsi dukungan organisasi (Nur'aini, 2012).

Persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan yang terbentuk dari dukungan organisasi yang diberikan pada pekerjaan karyawan. (Han et al., 2013). Peran organisasi tempat bekerja tidak lepas dari permasalahan yang dialami karyawannya. Organisasi perlu mengupayakan agar karyawannya mempunyai kinerja baik demi mewujudkan efektifitas organisasi sehingga dukungan dari organisasi merupakan salah satu faktor penting untuk menghasilkan kinerja karyawan yang maksimal.

Sejalan dengan fenomena yang didapat bahwasannya karyawan memiliki tanggung jawab dengan melakukan pekerjaannya secara optimal sehingga dapat memenuhi harapan perusahaan dengan menyelesaikan target. Pada kenyataannya pada saat proses bekerja masih ada beberapa karyawan yang tidak melakukan tugas-tugasnya dengan baik, hal tersebut dilakukan karyawan karena dukungan organisasi dirasa karyawan yang kurang baik dan kurang peduli akan kesejahteraannya. Karyawan mengetahui akan bentuk-bentuk dukungan organisasi yang diberikan oleh perusahaan seperti kebijakan dan toleransi karyawan dalam melakukan kesalahan terhadap perusahaan, bentuk perhatian atasan terhadap karyawan, bentuk penghargaan yang meliputi gaji dan tunjangan, serta jaminan kesehatan, selain itu hal yang sama juga dikatakan oleh pimpinan bahwa dukungan organisasi sudah

diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kinerja yang diberikan oleh karyawan, sehingga terjadi timbal balik antara perusahaan dengan karyawan.

Sesuai dengan dukungan organisasi yang diberikan oleh perusahaan, karyawan menganggap kurang mendapatkan kesejahteraan karena pekerjaannya yang tidak mengenal batas waktu seperti *closing* yang diadakan setiap akhir bulan dilaksanakan sampai sekitar jam 12 malam dan apabila *closing* bertepatan pada hari libur maka akan tetap dilakukan. Peraturan organisasi yang semakin ketat memberikan tekanan tersendiri bagi karyawan, seperti peraturan untuk mengambil unit nasabah apabila terlambat melakukan pembayaran selama satu bulan penuh. Kondisi pekerjaan dengan banyaknya nasabah berbagai karakter yang berbeda-beda membuat karyawan harus pandai memahami teknik penagihan, nasabah yang sulit untuk membayar biasanya memperumit janji pembayaran saat jatuh tempo, hal tersebut membuat ancaman tersendiri bagi karyawan karena ketika karyawan melakukan penagihan nasabah biasanya memberikan kata-kata kasar dan memarahinya, selain itu gaji pokok yang diterima karyawan masih UMR dan sudah termasuk uang transport sehingga hal tersebut membuat karyawan memiliki persepsi yang kurang baik seperti kurang diperhatikan kesejahteraannya oleh organisasi

Persepsi karyawan yang baik akibat adanya dukungan organisasi akan menimbulkan rasa hutang budi dalam diri karyawan sehingga merasa memiliki kewajiban untuk membayarnya (Kambu et al., 2011). Dukungan organisasi adalah keyakinan seseorang bahwa organisasi tempat dia bekerja menghargai kontribusinya dan peduli akan kesejahteraannya (Rhoades dkk, 2011). Persepsi bahwa karyawan



dihargai oleh organisasi menguatkan keyakinan karyawan bahwa organisasi akan memenuhi kewajibannya untuk mengenali sikap dan perilaku karyawan. Persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberikan dukungan, dan peduli pada kesejahteraan karyawan. Persepsi dukungan organisasi memiliki indikator penghargaan, dukungan atasan, kondisi kerja, dan kesejahteraan karyawan (Afzali et al, 2014).

Persepsi dukungan organisasi merupakan wujud timbal balik antara karyawan dengan organisasinya. Karyawan yang mempunyai persepsi dukungan organisasi baik akan menghasilkan rasa kewajiban untuk mengusahakan yang terbaik untuk organisasinya. Kewajiban tersebut dimanifestasikan dalam bentuk tindakan dimana karyawan selalu berpartisipasi aktif dalam tugasnya maupun kegiatan lain dalam organisasi.

Persepsi dukungan organisasi berpengaruh pada kinerja karyawan, hal ini dikarenakan karyawan yang merasa mendapatkan dukungan dari organisasi dalam arti merasa dihargai dalam bekerja akan memicu munculnya keinginan karyawan membalas dengan melakukan hal positif sebagai wujud balas budi bagi organisasi sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja. Dukungan organisasi terhadap karyawan agar dapat terus bekerja dengan semangat ialah dengan memberikan berbagai tunjangan seperti tunjangan kesehatan, tunjangan hari raya, dan *insentif* apabila karyawan dapat mencapai target sesuai dengan ketentuan perusahaan, selain itu karyawan juga dilatih untuk mandiri dalam menyelesaikan masalah yang ada di lapangan ketika berhadapan langsung dengan nasabah dan apabila karyawan dirasa

tidak bisa menyelesaikan masalah tersebut, maka akan ada bantuan dari atasan untuk menyelesaikannya. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Nur'aini (2012) yang hasilnya menunjukkan bahwa budaya organisasi dan persepsi dukungan organisasi secara bersama-sama dapat mempengaruhi kinerja karyawan, meskipun budaya organisasi lebih mempunyai pengaruh lebih kuat daripada persepsi dukungan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, secara garis besar tema penelitian terdahulu membahas mengenai persepsi dukungan organisasi dan kinerja karyawan. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena kinerja karyawan penting bagi sebuah perusahaan, dimana kemajuan dan keberhasilan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kinerja dan kinerja seseorang dapat tinggi atau rendah karena terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi salah satunya yaitu persepsi dukungan organisasi. Terdapat perbedaan yang membuat penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yakni pada karakteristik subjek penelitian yang mana dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagian besar subjek merupakan karyawan yang bekerja di dalam ruangan, maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan subjek yang bekerja di bagian lapangan maupun di dalam ruangan. Selain subjek, lokasi penelitian juga berbeda yakni penelitian ini dilakukan disalah satu perusahaan *Finance* di Jember dan spesifikasi pembahasan juga berbeda dengan penelitian sebelumnya. Untuk itu peneliti tertarik meneliti mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan. Jika penelitian ini tidak dilakukan, maka karyawan tidak akan tahu mengenai bagaimana persepsi karyawan terhadap

dukungan organisasi yang diberikan oleh perusahaan, dan kinerja karyawan akan menurun akibat adanya persepsi yang kurang baik terhadap dukungan organisasi dari perusahaan.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan *finance di*Jember?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan perusahaan *finance di* Jember

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan rujukan teoritis bagi ilmu pengetahuan di bidang psikologi, khususnya pada ilmu psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan tentang kinerja dan persepsi dukungan organisasi yang dapat meningkatkan kinerja menjadi optimal.

### E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang penulis sajikan ini tidak serta merta tanpa berlandaskan pada pada penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian-penelitian yang penulis maksud dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Murniasih, Emi & Sudarma, Ketut. 2016. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Negeri Semarang. *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kompetensi pada Kinerja Karyawan DiMediasi Komitmen Afektif*. Pada Penelitian ini dilakukan di RSUD dr. H. Soewondo Kendal dengan sampel sejumlah 108 orang dengan menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* sampel jenuh dimana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel. Penelitian ini didapatkan hasil bahwasannya terdapat pengaruh positif signifikan persepsi dukungan organisasi dan kompetensi pada kinerja karyawan. Komitmen afektif juga terbukti memediasi persepsi dukungan organisasi dan kompetensi pada kinerja karyawan, artinya semakin tinggi persepsi dukungan organisasi yang dimiliki dilihat dari penghargaan, kondisi kerja, dukungan atasan dan kesejahteraan karyawan maka akan meningkatkan kinerja perawat rawat inap RSUD dr. H. Soewondo Kendal secara kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, efektifitas dan kehadiran.
2. Mujiasih, Endah. 2015. Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro. *Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement)*. Penelitian ini dilakukan pada karyawan perusahaan swasta di Semarang dengan jumlah sampel

sebanyak 80 orang yang karakteristiknya berstatus sebagai karyawan tidak tetap atau kontrak dan minimal masa kerja satu tahun. Pemilihan karakteristik ini didasarkan asumsi peneliti bahwa karyawan kontrak mengharapkan adanya peluang untuk menjadi karyawan tetap yang pada akhirnya akan mendapatkan promosi ke level lebih tinggi. Hipotesis penelitian ini adalah semakin positif persepsi dukungan organisasi, semakin tinggi employee engagement karyawan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan korelasi regresi sederhana. Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara perceived organizational support dan employee engagement ( $r = 0,631$ ;  $p < 0,001$ ) dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima.

3. Setiawan, Kiki C. 2015. Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. *Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang*. Penelitian ini dilakukan pada PT. Pusri Palembang dengan menggunakan sampel sebanyak 250 karyawan level pelaksana. pengolahan data menggunakan Analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan level pelaksana di divisi operasi PT. Pusri Palembang. Besarnya koefisien jalur motivasi kerja terhadap kinerja adalah 0,517. Pengujian dengan t statistik menunjukkan bahwa nilai t hitung (11,257) > t tabel (1,970). Hal tersebut mengindikasikan penolakan  $H_0$  yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan level pelaksana di divisi operasi PT. Pusri Palembang, adapun

besarnya pengaruh motivasi kerja secara langsung terhadap kinerja adalah sebesar 26,68%.

4. Nur'aini. 2012. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT.TELKOM Area Jember* . Penelitian ini di laksanakan pada PT. Telkom area Jember, dengan jumlah sampel 55 orang. Teknik analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi ganda dan analisis regresi linier. Dari hasil penelitian, dapat diketahui variable budaya organisasi dan persepsi dukungan organisasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap OCB karyawan meskipun budaya organisasi memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan persepsi dukungan organisasi selain itu penelitian ini juga menyimpulkan bahwasannya OCB mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini dilakukan di salah satu perusahaan *finance* di Jember dengan karakteristik karyawan seluruh karyawan yang berjumlah 92 orang. Penelitian ini mengenai bagaimana persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja yang menggunakan pendekatan secara kuantitatif asosiatif bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja. Sampel penelitian ini adalah seluruh karyawan salah satu perusahaan *finance* di Jember.