

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan orang-orang yang biasa disebut manajer, karyawan, pekerja, atau pekerja yang bekerja pada suatu organisasi. SDM sebagai pondasi dan kunci dari seluruh sumber daya organisasi. Sumber lain tersedia dan berfungsi hanya jika organisasi memiliki anggota yang memenuhi syarat. Orang-orang yang berkualitas dengan pengetahuan, keterampilan, kompetensi, jiwa kewirausahaan, dan kesehatan fisik dan mental yang baik berbakat dan memiliki etos kerja dan etos kerja yang tinggi yang dapat berarti perbedaan antara keberhasilan dan kegagalan organisasi. Efektivitas serta efisiensi sumber daya organisasi lainnya hanya dapat diperoleh oleh personel yang berkualitas (Wirawan (2015)).

Dalam pendekatan organisasi dan manajemen sumber daya manusia, persaingan bisnis yang meningkat akan memaksa organisasi untuk memasukan masalah kualitas sumber daya manusia ke dalam strategi pengembangan organisasi. Suatu organisasi harus kompetitif tidak hanya dalam hal produktivitas untuk meningkatkan moral karyawan tetapi juga dalam hal kemampuannya untuk memberikan pelayanan yang baik dan kualitas layanan lainnya kepada publik. Daya saing suatu organisasi dan perusahaan ditentukan dengan kualitas sumber daya manusianya. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Syarief (2022) kompetensi manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang juga dianggap sebagai aset perusahaan sebagai HRM, berperan dalam menjalankan operasi dan produksi di perusahaan dan penting untuk menjaga kelangsungan keberadaan perusahaan dalam pengembangan perusahaan. HRM juga digunakan untuk mengevaluasi jika kita menggunakan kinerja karyawan yang merupakan tolok ukur terpenting dalam pengembangan SDM, maka adanya manajemen sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan produktivitas perusahaan. Seperti yang dikatakan Isnaniah Laili (2016) baik atau tidaknya suatu manajemen Sdm didalam suatu perusahaan tentu bisa di lihat dari kinerja karyawan, semakin baik Sdm nya akan semakin baik dalam kinerja yang diberikan kepada perusahaan,

karena dalam kinerja itu sendiri merupakan sebuah kunci suatu kemajuan perusahaan.

Kinerja merupakan hal sangat diperlukan bagi setiap lembaga atau organisasi perusahaan dalam menjalankan produktivitas perusahaan dikarenakan apabila kinerja karyawan memiliki standar kinerja yang tertata, pastinya akan menciptakan dampak yang baik untuk perusahaan. Dalam hal ini maka dari itu tiap-tiap perusahaan atau organisasi harus bisa memiliki karyawan yang mempunyai kinerja yang efisien agar bisa meningkatkan produktivitas perusahaan. Hal ini seperti yang dikatakan A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2017) yang berpendapat bahwa Kinerja pegawai merupakan hasil kerja individu secara kualitatif dan kuantitatif yang dicapai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Seperti yang dikatakan Sinambela (2016) untuk meningkatkan kinerja yang optimum, perlu menetapkan standar yang tepat yang dapat dijadikan acuan oleh seluruh pegawai. Kinerja pegawai tercipta ketika pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan baik..

Maka oleh sebab itu kinerja karyawan mesti menjadi perhatian bagi setiap organisasi atau perusahaan dalam menjalankan operasionalnya, terkadang pada dasarnya kinerja suatu perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan secara terus-menerus tentu nya pasti kinerja suatu perusahaan akan mengalami penurunan, dengan melihat hasil kerja bisa melihat dari target yang dicapai dan berapa banyak yang terealisasi, dalam proses studi yang telah dilakukan dan berdasarkan beberapa penjelasan sebelumnya, peneliti merasa penelitian ini perlu dilakukan sebagai bentuk pembaharuan untuk membuktikan bagaimana pengaruh dari variabel bebas yaitu kepemimpinan, kualitas sdm dan disiplin kerja kepada pengaruh variabel terikat ialah kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian Galeri 24, Salah satu lembaga keuangan yang mampu memanfaatkan peluang serta merupakan BUMN sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, aneka jasa dan emas. Unit kerja yang berkedudukan dibawah Divisi Bisnis Emas PT Pegadaian. Galeri 24 dibentuk dibawah Divisi Bisnis Emas sejak Tahun 2010. Galeri 24 menyediakan Emas berbentuk Logam Mulia dari berbagai Vendor untuk keperluan investasi jangka panjang. Selain itu, Galeri 24 juga

menjual Perhiasan Emas berkualitas dengan desain trendy dan up to date, serta Batu Mulia seperti Berlian yang bersertifikat. PT Pegadaian Galeri 24 tentunya terjadi penurunan kinerja karyawan yang bisa di lihat dari tabel mengenai target dan realisasi kinerja yang dimana terdapat beberapa target yang masih belum sesuai target nya, hal ini perlu diperhatikan dari kinerja karyawannya terhadap memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau investor.

Berikut peneliti menampilkan tabel target dan penilaian kinerja PT Pegadaian Galeri 24 sebagai acuan untuk melihat mengenai penilaian perusahaan.

**Tabel 1.1**  
**Penilaian Kinerja PT Pegadaian Galeri 24**

No	Aspek Penilaian kinerja karyawan	Target per tahun	Periode 2019	Periode 2020	Periode 2021
1	Tanggung Jawab Pelaporan	100%	85%	85%	79%
2	Kualitas Pekerjaan	100%	82%	78%	81%
3	Ketepatan Waktu	100%	73%	79%	78%
4	Kehadiran	100%	88%	80%	78%
5	Kerjasama	100%	78%	82%	72%
6	Pengarsipan Data	100%	81%	82%	82%
7	Verifikasi kelengkapan	100%	80%	88%	86%
8	Sosialisasi	100%	84%	86%	86%
<b>Rata-Rata</b>		<b>100%</b>	<b>81%</b>	<b>83%</b>	<b>80%</b>

Sumber: PT Pegadaian Galeri 24

Berdasarkan dari data pada tabel 1.1 terlihat bahwa pada tahun 2019, rata-rata persentase dari realisasi kinerja karyawan PT Pegadaian Galeri 24 adalah sebesar 81% dari target 100%. Pada tahun 2020, total persentase realisasi kinerja karyawan PT Pegadaian Galeri 24 mengalami peningkatan sebesar 2% yang menjadi 83% dari target. Sementara itu pada tahun 2021, realisasi kinerja karyawan PT Pegadaian Galeri 24 mengalami penurunan sebesar 80% dari target yang ditentukan. Hal ini mengindikasikan kinerja karyawan belum sepenuhnya baik dimana target belum tercapai pada pelaksanaan yang terjadi.

Selain harga emas yang sering berubah-ubah dipasaran, kenaikan dan penurunan pencapaian target penjualan serta dari kinerja para karyawan yang belum sepenuhnya maksimal yang bisa disebabkan atau dipengaruhi oleh kurangnya kualitas sdm yang berpengalaman dalam pemasaran yang dilakukan oleh karyawan. Kemudian karyawan yang tidak disiplin pada pekerjaan, baik disiplin terhadap waktu maupun aturan perusahaan. Kemudian kepemimpinan yang belum fokus pada rencana kerja perusahaan yang dimana belum secara teratur mengadakan event-event atau sebuah kegiatan perencanaan untuk meningkatkan produktivitas dan hal lainnya dalam mencapai target dari Galeri 24. Sebelumnya terkait dari faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kinerja pegawai seperti halnya dari faktor kepemimpinan. Kepemimpinan seperti dikatakan Setyadi (2021) kepemimpinan adalah sikap dan perilaku bawahan agar dapat bekerja sama secara harmonis, untuk mencapai efisiensi dan efektivitas, untuk mencapai tingkat produktivitas yang sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. perusahaan. Sedangkan Qomariah (2020) kepemimpinan adalah masalah sosial yang didalamnya terdapat interaksi antara yang memimpin dan yang dipimpin untuk mencapai tujuan bersama, baik melalui pengaruh, persuasi, motivasi dan koordinasi.

Dengan kepemimpinan yang baik dalam organisasi tentunya dalam menjalankan kepemimpinannya tidak hanya terbatas pada kemampuannya dalam mengeksekusi suatu program, Dengan kata lain, pemimpin harus mampu melibatkan semua tingkatan organisasi secara aktif sehingga mereka dapat berkontribusi secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal ini sejalan dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Tazha Alviyamitha Soleha (2021) kepemimpinan mempunyai dampak yang besar terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai, dengan adanya perhatian terhadap kepemimpinan pegawai maka akan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Serta dari kepemimpinan transformasional yang dilakukan pada penelitian Ramadanto & Saragih (2020) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional mempunyai kategori baik. Gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan. Apabila perusahaan mempunyai gaya kepemimpinan transformasional mumpuni,

maka terindikasi menyinggung kinerja karyawan organisasi. Untuk itu perlu adanya perhatian terhadap kepemimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan adanya sosok pemimpin yang mampu memotivasi bawahan.

Serta ada faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan ialah kualitas sdm itu sendiri, Sedarmayanti (2013) kualitas sdm ialah adalah pegawai organisasi atau pegawai yang berperan penting dalam mencapai kesuksesan. Sedangkan Sondang P Siagian (2015) kualitas SDM adalah wawasan, keterampilan, dan keahlian seseorang yang dapat digunakan untuk memberikan layanan profesional.

Sejalan dengan yang disampaikan pada penelitian yang dilakukan oleh Enny Dwi Soeharyanti, Muryati (2020) Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan yang dimana kualitas sdm semakin baik maka mampu mengembangkan Kinerja karyawan.

Berikutnya aspek yang menstimulasikan kinerja karyawan selanjutnya ialah disiplin kerja, tentunya dengan memiliki karyawan yang mempunyai nilai disiplin kerja yang bagus akan membantu meningkatkan kinerja pada perusahaan, seperti Sinambela (2016) Disiplin penting untuk pertumbuhan perusahaan, guna memotivasi karyawan untuk melatih disiplin diri dalam melakukan pekerjaan secara individu maupun sebagai tim. Selain itu, disiplin juga membantu dalam melatih karyawan untuk patuh dan mencintai aturan, mekanisme, dan kebijakan yang ada untuk menghasilkan kinerja yang tepat.

Hal ini setuju pada penelitian yang dijalankan oleh Febriano (2019) disiplin kerja ditunjukkan berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kinerja karyawan, hasil dari penelitian ini mengandung makna bahwa disiplin kerja merupakan hal yang harus dilihat guna meningkatkan kinerja karyawan dengan tujuan perusahaan lebih baik dan lebih tercapai.

Selain peran penting dari seorang pemimpin, kualitas sumber daya manusia juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan kontribusi terhadap perusahaan dan ditambah dengan terdapatnya disiplin kerja yang baik maka dapat tercapai tujuan yang ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan pada latar belakang suatu masalah yang sudah dikemukakan oleh ahli serta beberapa peneliti sebelumnya dan kondisi yang terjadi di PT Pegadaian Galeri 24, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai

penyebab menurunnya kinerja karyawan. Hal ini mendorong peneliti untuk membuktikan apakah faktor tersebut bisa ditingkatkan kepada kinerja karyawan PT Pegadaian Galeri 24 supaya mencapai tujuan target perusahaan yang diinginkan.

Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian ini menggunakan judul sebagai berikut:

**“PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KUALITAS SDM, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PEGADAIAN GALERI 24”**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasar dari latar belakang masalah yang sudah disampaikan, maka masalah yang diteliti dirumuskan :

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Galeri 24?
2. Apakah kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Galeri 24?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Galeri 24?

**C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan manfaat, maka penelitian ini memiliki tujuan dan kegunaan yaitu:

**1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menganalisa pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Galeri 24.
- b. Untuk menganalisa pengaruh Kualitas Sdm terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Galeri 24.
- c. Untuk menganalisa apa saja pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Galeri 24.

## 2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dijalankan dengan harapan dapat memperoleh faedah yang terbagi dalam beberapa aspek, yaitu:

a. Manfaat teoritis (keilmuan)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa referensi bagi pembaca serta untuk pengembangan konsep oleh peneliti selanjutnya di bidang pengelola sumber daya manusia mengenai tingkat pendidikan, disiplin kerja dan kinerja karyawan.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi serta sebagai masukan mengenai peningkatan kualitas sumber daya manusia bagi PT. Pegadaian Galeri 24 dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan perihal kepemimpinan, kualitas sdm Dan disiplin Kerja.

