

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Metode peminjaman dengan agunan dengan kata lain disebut gadai memiliki sejarah yang panjang dan telah ada selama ribuan tahun. Esensi pokok dari gadai adalah menukar barang berharga sebagai jaminan untuk pinjaman uang atau barang. Sistem gadai di Indonesia telah dikenal sejak zaman kerajaan-kerajaan kuno, di mana masyarakat kebanyakan meminjam barang atau uang dengan menukar hartanya, seperti tanah, rumah, atau perhiasan. Sistem ini digunakan oleh masyarakat tradisional sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan mendesak tanpa harus kehilangan hartanya secara permanen. Gadai pada saat itu masih bersifat informal, dilakukan dengan kepercayaan antara pihak peminjam dan pemberi pinjaman. (*www.pegadaian.co.id*)

Tumbuhnya sistem gadai di Indonesia semakin terwadahi selama pemerintahan Belanda. Sistem gadai pada waktu itu digunakan oleh pemerintah kolonial untuk menyederhanakan akses bagi warga Indonesia dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka. Pemberian pinjaman dengan sistem gadai sering kali diasosiasikan dengan bunga yang tinggi, yang membuat banyak masyarakat kesulitan dalam melunasi pinjaman mereka. Hal ini menyebabkan sistem gadai menjadi suatu perjanjian yang lebih resmi dan terikat dengan peraturan yang ketat, sekaligus menjadi bagian dari ekonomi kolonial. Setelah kemerdekaan Indonesia, sistem gadai juga mengalami perubahan besar dengan munculnya lembaga-

lembaga keuangan yang lebih terstruktur. Salah satu perubahan besar adalah pendirian Pegadaian pada tahun 1901, yang bertujuan untuk memberikan layanan gadai secara lebih formal, transparan, dan aman bagi masyarakat. Pegadaian kemudian berkembang menjadi lembaga yang menyelenggarakan pinjaman berbasis gadai dengan bunga yang terjangkau dan sistem yang lebih adil. Kini, PT Pegadaian dan berbagai lembaga gadai lainnya memiliki peran penting dalam menyediakan akses keuangan bagi berbagai lapisan masyarakat Indonesia. (sumber : PT Pegadaian)

PT Pegadaian, sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tertua di Indonesia, hingga kini tetap menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan keuangan, baik untuk pemenuhan modal kerja untuk usaha mereka maupun untuk pemenuhan kebutuhan yang sifatnya mendesak. Popularitasnya tidak lekang oleh waktu, bahkan di tengah maraknya layanan *fintech* dan bank digital. Menjelang tahun 2025, dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya PT Pegadaian memiliki 1 (Satu) Kantor Pusat, 12 (Dua Belas) Kantor Wilayah, 61 (Enam puluh satu) Kantor Area, dan 4.092 Kantor Cabang dan UPC/S (Unit Pelayanan Cabang/Syariah) yang langsung menjangkau masyarakat di Indonesia.

Kantor Wilayah (Kanwil) Manado yang secara resmi mulai melaksanakan kegiatan operasionalnya sejak tanggal 1 Juni 2003, saat ini membawahi 6 (Enam) Kantor Area, 49 (Empat puluh sembilan) Kantor Cabang dan 380 (Tiga ratus delapan puluh) UPC/S yang tersebar di 10 (Sepuluh) Provinsi yakni Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Gorontalo, Maluku Utara, Papua, Papua Barat, Papua Tengah, Papua Barat Daya, Papua Selatan, dan Papua Pegunungan. Dengan jangkauan

wilayah yang sangat luas tersebut, pada tahun 2024 Kanwil Manado menutupnya dengan hasil kinerja *Exceed* (KPI 110,20 %). Hasil kinerja tersebut tentu saja tidak diraih dengan cuma-cuma, melainkan melalui kerja keras dan penerapan strategi yang mumpuni yang dilakukan oleh Manajemen PT Pegadaian Kanwil Manado di tahun 2024. Namun demikian, jumlah outlet di area Manado I yang tidak mencapai target ternyata terjadi peningkatan. Di tahun 2023 hanya 1 outlet yang tidak mencapai target kinerja, di tahun 2024 meningkat menjadi 7 outlet. Hal inilah yang mendasari pentingnya dilakukan penelitian terkait faktor yang mempengaruhi kinerja bisnis. (sumber : laporan tahunan PT Pegadaian Area Manado 1 Tahun 2024)

Tabel 1.1 Data KPI Outlet PT Pegadaian Area Manado 1

Nama Outlet	KPI 2023		KPI 2024	
	Nilai	Predikat	Nilai	Predikat
UPC Singkil	108,6	Meet	98,39	Below
CP Manado Timur	93,46	Below	97,91	Below
UPC Pasar Karombasan	104,9	Meet	97,06	Below
UPC Pineleng	103,36	Meet	96,73	Below
UPC Banjer	109,69	Meet	96,01	Below
UPC Pinasungkulan	110,94	Exceed	93,25	Below
CP Karombasan	113,81	Exceed	92,48	Below

Sumber : PT Pegadaian Area Manado 1

Keberhasilan sebuah organisasi/perusahaan tidak terlepas dari peran penting setiap individu di dalamnya. Kinerja yang baik tentu saja diperoleh dari kinerja karyawan yang baik. Menurut Adhari (2020) bahwasanya pengertian dari kinerja karyawan merupakan sebuah hasil yang diproduksi dari fungsi pekerjaan tertentu atau sebuah kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan juga kuantitas dari pekerjaan tersebut. Sebuah organisasi dapat mencapai target, berkembang, dan bersaing di industri jika setiap karyawannya memiliki dedikasi, kompetensi, dan etos kerja yang tinggi.

Kinerja bisnis merupakan akumulasi dari hasil aktivitas yang dilakukan dalam perusahaan itu sendiri (Prasetyo dan Harjanti, 2013). Sementara Voss dan Voss (2000) mendefinisikan kinerja bisnis sebagai usaha pengukuran tingkat kinerja meliputi omset penjualan, jumlah pembeli, keuntungan dan pertumbuhan penjualan. Kinerja bisnis suatu perusahaan merupakan indikator tingkat kesuksesan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan memiliki peranan yang sangat krusial dalam mendukung performa bisnis sebuah perusahaan. Sebagai aset penting dalam organisasi, karyawan dengan kinerja baik dapat menghasilkan produktivitas yang tinggi, yang pada akhirnya berperan langsung dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana mereka merasa puas dengan pekerjaan mereka. Saat karyawan merasa bahagia dengan pekerjaan mereka, baik dalam hal suasana kerja, interaksi dengan kolega, serta penghargaan atas kinerja, mereka akan lebih terdorong untuk memberikan yang terbaik. Kepuasan kerja ini menghasilkan tingkat loyalitas dan keterlibatan yang tinggi, yang berpengaruh secara langsung terhadap produktivitas dan kualitas kerja. Sebaliknya, jika pegawai merasa kecewa, baik akibat beban kerja yang terlalu banyak, kurangnya penghargaan, atau masalah lainnya, maka kinerja mereka cenderung menurun. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk mendukung kinerja optimal dan mencapai tujuan bisnis yang diharapkan.

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kompetensi karyawan dan kesesuaian antara kompetensi dengan pekerjaan. Faktor-

faktor ini berperan dalam menentukan sejauh mana seorang karyawan merasa nyaman, termotivasi, dan mampu memberikan kontribusi terbaiknya dalam lingkungan kerja. Secara ilmiah, kompetensi didefinisikan sebagai kombinasi dari pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap (*attitude*) yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan tugas secara efektif (Spencer & Spencer, 1993). Kompetensi yang tinggi memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan lebih efisien, menyelesaikan tugas dengan baik, dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Ketika seorang karyawan memiliki kompetensi yang memadai, mereka akan merasa lebih percaya diri dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga meningkatkan kepuasan kerja.

Di PT Pegadaian sendiri pada umumnya kompetensi dasar yang diperlukan oleh seorang karyawan haruslah dapat mencerminkan nilai-nilai perusahaan, budaya kerja, dan jenis layanan yang diberikan. PT Pegadaian sebagai BUMN di bidang pembiayaan dan jasa keuangan menuntut karyawannya memiliki kompetensi yang baik, tidak hanya teknis, tetapi juga *soft skills* yang kuat. Berikut adalah beberapa kompetensi dasar yang umumnya dibutuhkan dari setiap karyawan di PT Pegadaian:

1. Integritas
2. Profesionalisme
3. Orientasi pada Pelayanan
4. Akurasi dan Ketelitian
5. Kemampuan Analisis Dasar
6. Kerja Sama Tim

7. Penguasaan Teknologi Informasi
8. Adaptabilitas dan Pembelajar Cepat

Selain dari kompetensi-kompetensi yang disebutkan diatas tadi, setiap karyawan masih harus ditambahkan dengan kompetensi khusus yang harus dimiliki oleh karyawan yang bekerja di PT Pegadaian terlebih khusus bagi mereka yang akan bekerja sebagai Penaksir, kompetensi tambahan/khusus tersebut yakni:

1. Tidak buta warna
2. Memiliki kemampuan berhitung yang cepat
3. Mengikuti pendidikan dan pelatihan Penaksir
4. Memiliki sertifikat Profesi Penaksir yang dikeluarkan oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)

Kesesuaian Kompetensi-Pekerjaan menurut Rogelberg (2012), dapat didefinisikan sebagai kompatibilitas antara individu dan pekerjaan atau tugas yang mereka lakukan ditempat kerja. Definisi ini mencakup kompatibilitas berdasarkan kebutuhan karyawan dan perlengkapan pekerjaan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan tersebut serta tuntutan pekerjaan dan kemampuan karyawan untuk memenuhi permintaan tersebut. Secara teoritis, konsep ini berkaitan erat dengan teori *Person-Job Fit* (Kristof-Brown, Zimmerman, & Johnson, 2005), yang menyatakan bahwa kesesuaian antara karakteristik individu dan tuntutan pekerjaan akan berdampak langsung pada kinerja dan kepuasan kerja. Ketika karyawan merasa bahwa mereka memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, mereka akan lebih termotivasi dan produktif.

Karyawan yang produktif, disiplin, serta memiliki komitmen terhadap tugas dan tanggung jawabnya akan mendorong efisiensi dan efektivitas kerja di seluruh lini perusahaan. Ketika setiap individu berkontribusi secara optimal, maka keseluruhan sistem akan berjalan dengan baik, menghasilkan peningkatan produktivitas, inovasi, dan pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan atau mitra bisnis. Dengan karyawan yang berkinerja tinggi, perusahaan tidak hanya mampu mencapai target bisnisnya, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang profesional dan berkelanjutan. Pada akhirnya, kinerja karyawan yang baik bukan hanya berdampak pada pertumbuhan perusahaan, tetapi juga membawa kepuasan dan kebanggaan bagi individu di dalamnya.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nong et al., (2024), bahwa faktor sumber daya manusia, terutama kompetensi karyawan dan kesesuaian antara tugas dan kompetensi karyawan memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan kinerja perusahaan atau dengan kata lain bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun hal ini bertolak belakang dengan penelitian oleh Salvano et al. (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adanya perbedaan dalam dua penelitian tersebut inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan topik yang serupa, karena perbedaan tersebut menandakan bahwa topik tersebut masih memerlukan perhatian lebih.

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tadi diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kompetensi Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT Pegadaian Area Manado 1?
2. Apakah Kesesuaian Kompetensi-Pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT Pegadaian Area Manado 1?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan PT Pegadaian Area Manado 1?
4. Apakah Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Bussiness Performance pada PT Pegadaian Area Manado 1?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan maka dapat ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisa pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT Pegadaian Area Manado 1?
2. Menguji dan menganalisa pengaruh Kesesuaian Kompetensi-Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT Pegadaian Area Manado 1?
3. Menguji dan menganalisa pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan PT Pegadaian Area Manado 1?
4. Menguji dan menganalisa pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kinerja Bisnis pada PT Pegadaian Area Manado 1?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan maka dapat dikemukakan manfaat penelitian sebagai berikut:

a. PT Pegadaian

PT Pegadaian sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan dapat mengambil manfaat dari penelitian ini dimana penelitian ini akan memberikan rekomendasi khususnya bagi PT Pegadaian Area Manado 1 untuk menentukan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif untuk menambah kompetensi karyawan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, dan pada akhirnya akan mencapai kinerja bisnis yang optimal seperti yang di harapkan oleh manajemen PT. Pegadaian

b. Referensi Akademik

Penelitian ini memiliki nilai signifikan bagi peneliti di masa depan, dan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk pengembangan penelitian selanjutnya dalam upaya memperkuat Sumber Daya Manusia. Hasil dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai landasan untuk proyek-proyek penelitian mendatang dan menginspirasi upaya-upaya untuk meningkatkan hubungan yang kuat antar variabel yang diteliti.

1.5 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian lebih terarah. Penelitian ini dibatasi hanya pada PT Pegadaian Area Manado 1 sebagai objeknya, dimana penelitian dilakukan untuk periode kinerja Januari 2024 - Desember 2024 pada outlet-outlet yang ada di dalam rentang kendali PT Pegadaian Area Manado 1.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah ringkasan sistematikasi dari penelitian ini. Secara garis besar dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bagian ini mengidentifikasi fenomena yang akan diteliti, serta memberikan konteks yang menjelaskan latar belakang masalah dan konsep-konsep kunci yang relevan. Selanjutnya, fenomena penelitian akan dijelajahi secara mendalam disusun untuk memberikan kontribusi dalam pemahaman masalah yang diteliti. Bab ini menyajikan latar belakang penelitian, masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan hasil utama dari studi yang telah dipublikasikan mengenai topik penelitian. Bab ini juga memberikan gambaran yang jelas tentang teori-teori yang relevan dengan masalah penelitian, menjelaskan pentingnya teori-teori tersebut, dan bagaimana upaya pemodelan digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Bab ini menyajikan tinjauan pustaka, pemetaan penelitian, dan model penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini merincikan prosedur teknis dan ilmiah yang terlibat dalam penelitian. Bab ini menyajikan metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menetapkan presentasi rasional dari hasil penelitian yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian, serta menekankan hubungan temuan utama tersebut dengan teori yang telah dipresentasikan dan penelitian sebelumnya yang telah dibahas pada bagian awal studi. Bab ini menyajikan statistik

deskriptif, pengujian kualitas data, uji kelayakan model, uji hipotesis dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bagian ini akan membahas implikasi dari hasil penelitian, menyimpulkan temuan, dan menawarkan rekomendasi untuk mengembangkan studi lebih lanjut dalam topik ini. Bab ini menyajikan kesimpulan, implikasi, keterbatasan dan saran.

