

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di masa sekarang ini persaingan terhadap perusahaan sangat ketat, hal inilah yang membuat perusahaan diharuskan mencari strategi yang tepat untuk mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Ada beberapa perusahaan yang bergerak dibidang keuangan seperti, Perbankan, terutama melalui program Kredit Usaha Rakyat (KUR), *Financial Technology (Fintech)*, *Leasing* (Pembiayaan), BPR, Koperasi, Asuransi dan Pegadaian. Dengan melihat adanya perusahaan-perusahaan tersebut, tentu saja akan menimbulkan persaingan dalam hal menjaring nasabah. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk dapat bersaing dalam hal menjaring nasabah adalah pengelolaan sumber daya manusiasecara tepat agar mencapai kinerja yang baik.

Mathis dan Jackson dalam Siregar (2017) mengungkapkan bahwa sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Dalam mencapai tujuan perusahaan, dibutuhkan sumber daya yang berkualitas demi menjaga eksistensis serta menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Sumber daya manusia sangat tergantung kepada kinerja pegawai perusahaan tersebut. Sumber daya manusia memberikan pengaruh yang besar bagi berjalannya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu dengan memperoleh kepercayaan dari nasabah. Semakin baik

sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan maka akan semakin baik pula kinerja perusahaan tersebut, begitupun sebaliknya semakin rendah kualitas sumber daya manusia suatu perusahaan maka akan semakin rendah pula kinerja perusahaan tersebut. Untuk mendukung sumber daya manusia yang berkualitas maka diperlukan dukungan dari berbagai elemen. Untuk itu, maka peran perusahaan menjadi sangat penting.

Menurut Robbins dalam Massie (2018) kinerja merupakan pencapaian yang optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki seorang karyawan yang selalu menjadi perhatian para pemimpin organisasi. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu gerakan atau tindakan yang dilaksanakan secara sadar yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target tertentu (Kusnadi dalam Putri & Utami, 2017). Maka pihak perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar perusahaan mampu memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan baik. Kinerja yang baik sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan.

Salah satu perusahaan yang membutuhkan perhatian tentang kinerja karyawan yaitu PT. Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang cukup besar dan terkenal yaitu PT. Pegadaian (Persero) yang merupakan perubahan badan hukum dari "PERUM" menjadi "PERSERO", dimana perusahaan tersebut juga merupakan lembaga perkreditan non perbankan yang berguna untuk memberikan dana secara cepat. Sesuai dengan motto-nya yaitu "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah", PT. Pegadaian (Persero) memiliki kelebihan yang mana apabila masyarakat membutuhkan dana yang cepat mereka tidak perlu lagi menjual

barang pribadinya namun barang tersebut cukup dijadikan jaminan saja dalam pengajuannya. Hal inilah yang dapat menjadi keunggulan dari PT. Pegadaian (Persero) yang memiliki SDM yang baik untuk melayani nasabah sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. (www.pegadaian.com)

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dan mendorong agar suatu kinerja dapat tercipta dengan baik yaitu *Self Efficacy*, Kepemimpinan Transaksional dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Self Efficacy* dapat berupa bagaimana perasaan seseorang, cara berpikir, motivasi diri dan keinginan memiliki terhadap sesuatu. *Self Efficacy* merupakan keyakinan individu dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapinya diberbagai situasi serta mampu menentukan tindakan dalam menyelesaikan tugas atau masalah tertentu, sehingga individu tersebut mampu mengatasi rintangan dan mencapai tujuan yang diharapkan (Lunenburg dalam Widyawati dan Karwini, 2018).

Untuk dapat memiliki kinerja yang baik, seorang karyawan harus mampu menumbuhkan rasa kepercayaan diri mengenai kemampuannya untuk berorganisasi, menyelesaikan suatu tugas guna mencapai tujuan, menghasilkan sesuatu dan mengimplementasikan tindakan untuk mencapai kecakapan tertentu dalam bekerja pada situasi apapun dan kapanpun.

Self Efficacy yang di terapkan dalam PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto adalah menjalankan tugas sesuai dengan *jobdesk* masing-masing karyawan, sehingga dengan adanya *jobdesk* yang telah ditentukan oleh perusahaan nantinya akan menumbuhkan kepercayaan diri dan kefokus

masing-masing karyawan terhadap tugasnya yang tentu saja dapat mempengaruhi kinerja yang baik pula guna menciptakan suatu tujuan dari perusahaan tersebut. Penelitian terdahulu juga menjelaskan adanya *research gap*, yang diungkapkan dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widyawati dan Karwini (2018), Fauziah, dkk (2016) dan Harjono, dkk (2015) variabel *Self Efficacy berpengaruh positif signifikan* terhadap Kinerja Karyawan. Namun dalam penelitian Sihombing, dkk (2018) variabel *Self Efficacy tidak berpengaruh positif signifikan* terhadap Kinerja Karyawan.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja adalah Kepemimpinan Transaksional. Kepemimpinan Transaksional adalah gaya kepemimpinan dimana seorang pemimpin memfokuskan perhatiannya pada transaksi interpersonal antara pemimpin dengan karyawan yang melibatkan hubungan pertukaran guna mengetahui imbalan yang didapat oleh karyawan sesuai dengan pekerjaan dan kepatuhan mereka terhadap aturan perusahaan dan perintah pemimpinnya (Bycio dkk, 1995) serta Koh dkk, (1995) dalam penelitian Poniwati (2016).

Dalam mencapai suatu kinerja yang baik, karyawan dipekerjakan untuk melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan tugas yang telah diberikan dan sebagai imbalannya mereka dibayar untuk upaya dan kepatuhan mereka dalam menyelesaikan tugasnya. Hal tersebut diharapkan kepada para karyawan untuk mematuhi para pemimpin dan mengikuti perintahnya, sehingga nantinya akan berdampak terhadap kinerja yang baik sesuai dengan target.

Gaya Kepemimpinan Transaksional yang diterapkan dalam PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto adalah pemberian *reward* kepada

karyawannya berupa tour ke luar negeri, umrah dan tabungan dalam bentuk emas batangan yang diberikan kepada karyawannya jika karyawan tersebut mencapai target perusahaan atau sesuai dengan prestasi masing-masing karyawan. Hal ini juga dapat mendorong kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya untuk memperoleh *reward* dan mencapai tujuan perusahaan, sehingga dengan adanya sistem *reward* tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pihak karyawan dan perusahaan sehingga kualitas kinerja karyawannya pun akan semakin baik. Penelitian terdahulu juga menjelaskan adanya *research gap*, yang diungkapkan dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anggini, dkk (2018), Pradana (2016) dan Poniwati (2016) Kepemimpinan Transaksional *berpengaruh positif signifikan* terhadap Kinerja Karyawan. Namun, dalam penelitian Purwanto, dkk (2020) menyimpulkan bahwa Kepemimpinan Transaksional *tidak berpengaruh positif signifikan* terhadap Kinerja Karyawan.

Selain itu, faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja yaitu *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi/perusahaan itu sendiri (Robbins dalam penelitian Putri & Utami 2017). Dalam sistem ini, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* guna menilai tingkah laku karyawan yang sifatnya sukarela diluar job deksripsi dan tidak diatur dalam peraturan perusahaan, tetapi sangat memberi keuntungan perusahaan karena bisa menaikkan efektivitas dan efisiensi perusahaan terhadap

kinerja karyawannya yang tentu saja akan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang di terapkan dalam PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto adalah memajukan perusahaan melalui *project* baru yang diciptakan, mengerjakan tugas di luar *jobdesk*, bekerja melebihi jam formal atau mengadakan diskusi untuk mencari solusi dari permasalahan perusahaan. Kesukarelaan itulah yang akan memberikan pengaruh yang tinggi terhadap efektivitas perusahaan, sehingga dengan adanya kesukarelaan tersebut nantinya dapat menguntungkan perusahaan itu sendiri dan memberikan sinyal yang baik serta menguntungkan pula untuk semua pihak yang terlibat dengan perusahaan. Penelitian terdahulu juga menjelaskan adanya *research gap*, yang diungkapkan dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suzana (2017), Putri dan Utami (2017) dan Devi dan Sintaasih (2016) variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* **berpengaruh positif signifikan** terhadap Kinerja Karyawan. Namun dalam penelitian Lukito (2020) menyimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* **tidak berpengaruh positif signifikan** terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto, fenomena yang terdapat didalam perusahaan kaitannya dengan variabel kinerja karyawan adalah ketaatan pada peraturan perusahaan yang kurang dilakukan dengan baik oleh para karyawan, terbukti dengan beberapa karyawan yang kurang memanfaatkan waktu dengan baik pada saat jam kerja, pemberian pelayanan yang kurang maksimal kepada

nasabah bahkan sering mendapatkan komplain atas pelayanan yang lama pada saat melayani nasabah. Dalam hal ini PT. Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto perlu diperhatikan oleh pihak manajemen karena kinerja tersebut berhubungan langsung dengan pelayanan kepada nasabah, sehingga apabila pelayanannya baik maka nasabah akan merasa puas dengan kinerja PT. Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto yang tentu saja dapat menguntungkan perusahaan itu sendiri.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari jurnal Devi dan Sintaasih (2016) yang meneliti tentang pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan. Pada penelitian ini peneliti menambah variabel baru yaitu *Self Efficacy*, karena peneliti ingin mengetahui kepercayaan akan kemampuan diri karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, bagaimana mereka yakin dan bisa menyelesaikan pekerjaan tersebut dan subjek pada penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto. Alasan peneliti memilih PT. Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto sebagai tempat penelitian yaitu adanya permasalahan yang sesuai dengan variabel yang saya teliti dalam perusahaan tersebut. Melihat dari latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Self Efficacy*, Kepemimpinan Transaksional dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.

B. Perumusan Masalah

Melihat dari latar belakang masalah diatas, peneliti menyimpulkan beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *Self Efficacy*, Kepemimpinan Transaksional dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto?
2. Apakah *Self Efficacy* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto?
3. Apakah Kepemimpinan Transaksional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto?
4. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto?

C. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini tujuan peneliti menentukan batasan masalah dalam yaitu dimaksudkan agar permasalahan yang diteliti lebih terfokuskan pada satu tujuan penelitian itu saja, sehingga tujuan yang diharapkan oleh peneliti dapat tercapai. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Responden penelitian ini adalah karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Purwokerto.
2. Variabel yang perlu dibatasi pada Variabel Bebas (Independen) yaitu *Self Efficacy*, Kepemimpinan Transaksional dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, sedangkan Variabel Terikat (Dependen) yaitu Kinerja Karyawan.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial positif dan signifikan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial positif dan signifikan Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan signifikan *Self Efficacy*, Kepemimpinan Transaksional dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh saat kuliah yang nantinya dapat dijadikan media untuk menambah wawasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia serta pengetahuan tentang pengaruh variabel tersebut terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Akademik

Diharapkan dapat memberi referensi baru serta menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana pengaruh *Self Efficacy*, Kepemimpinan Transaksional Dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Purwokerto, serta sebagai acuan penelitian sejenis pada masa mendatang.