

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi ini dan ditengah persaingan di bidang pekerjaan yang semakin ketat, suatu organisasi wajib mempunyai sumber daya manusia (sdm) yang mampu mencapai sebuah keunggulan bersaing, dan oleh karena itu kualitas sdm dalam suatu organisasi wajib selalu diperhatikan karena menjadi faktor utama baik atau buruknya suatu organisasi. dengan demikian, sumber daya manusia merupakan kunci utama yang harus diperhatikan dalam segala aspek kebutuhannya.

PT Pegadaian bersungguh-sungguh menciptakan kapasitas sumber daya manusia (sdm) unggul yang dianjurkan oleh pemerintah ditandai dengan penandatanganan perjanjian kerjasama Program Magang Mahasiswa Bersertifikat (PMMB) dengan beberapa Perguruan Tinggi Negeri serta swasta. PT Pegadaian juga mendirikan corporate university untuk menciptakan sumber daya manusia (sdm) demi menciptakan talent yang kompeten dibidang industri keuangan dan pemasaran. Mantan Direktur utama PT Pegadaian, Bapak Sunarso mengatakan “dalam upaya untuk memaksimalkan kompetensi sumber daya manusia PT Pegadaian melakukan program pendidikan yang berkualitas dan setara dengan kebutuhan pengembangan usaha” (Dalam Eka Meliani, 2020).

(Dalam Eka Meliani, 2020) PT Pegadaian adalah salah satu forum non perbankan yang melayani masyarakat guna untuk menerima dana secara cepat melalui kredit. PT Pegadaian menjadi salah satu BUMN dalam lingkungan kerja Keuangan di Indonesia yang berkembang dari tahun ke tahun serta salah satu bentuk forum keuangan bukan bank di Indonesia yang memiliki aktivitas membiayai kebutuhan masyarakat, baik itu bersifat produktif juga konsumtif dengan menerapkan aturan gadai. Tugas utamanya menyampaikan pinjaman kepada masyarakat, dan tujuannya adalah untuk mencegah berkembangnya renternir atau pihak lain yang memberikan pinjaman dengan bunga yang sangat tinggi, serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat kecil.

PT Pegadaian dalam perkembangannya dipengaruhi oleh Kinerja Karyawan yang cukup optimal, Kinerja artinya suatu prestasi yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan yang diberikan.

Dalam Eka Maelani:2020:2 Kinerja adalah perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang umumnya digunakan sebagai dasar evaluasi terhadap karyawan atau organisasi. dalam upaya memaksimalkan kinerja, maka diperlukan karyawan yang memiliki pendidikan yang sesuai dengan bidangnya dan karyawan wajib mampu menggunakan teknologi informasi yang bisa diterapkan dalam memaksimalkan kinerjanya.

Selain itu dalam upaya memaksimalkan kinerja, maka diperlukan karyawan yang memiliki pendidikan yang sinkron dengan bidangnya, mempunyai aneka macam pengalaman yang relatif dan karyawan harus bisa menggunakan teknologi informasi yang dapat diterapkan dalam memaksimalkan kinerjanya. Dalam Ramdani,dkk:2019, Pendidikan sangat dibutuhkan dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam memujudkan perusahaan, sebab pendidikan merupakan bekal dasar bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan bertujuan untuk membantu pencapaian tugas supaya mencapai hasil kerja yang baik. Pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan, juga norma sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pembelajaran, pembinaan, atau penelitian. Dari Zainudin (pada Ramdani,dkk:2019), pendidikan merupakan alat untuk mempersiapkan sumber daya manusia sebelum memasuki pasar kerja. Dengan pengetahuan yang diperolehnya dari pendidikan yang diharapkan sesuai dengan syarat-kondisi yang dituntut oleh suatu pekerjaan.

**Gambar 1.1** Anual Report

**komposisi karyawan berdasarkan tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	2020		2019	
	Jumlah	%	Jumlah	%
Pasca Sarjana	581	4,08%	567	4,04%
Sarjana	8.107	56,94%	8.090	57,64%
Diploma (I, II, III dan IV)	4.729	33,22%	4.555	32,46%
SLTA (sederajat)	820	5,76%	823	5,86%
<b>Jumlah</b>	<b>14.237</b>	<b>100,00%</b>	<b>14.035</b>	<b>100,00%</b>

*Sumber : Annual Report PT.Pegadaian (2020)*

Berdasarkan data yang disajikan diatas, dapat dicermati bahwa PT.Pegadaian mempunyai karyawan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda yaitu ada yang berlatar belakang pendidikan SMA, D3, S1 dan S2 , sehingga masih memungkinkan terjadinya mis koordinasi karena berbeda-bedadisparitas dalam penguasaan ilmu pengetahuan.

Selain latar belakang pendidikan karyawan, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh pengalaman kerja. sumber daya manusia ialah karyawan di perusahaan yang wajib selalu berperan aktif dalam seluruh aktivitas organisasi, karena manusia adalah perencana, pelaku serta penentu untuk terwujudnya tujuan yang terdapat di dalam sebuah perusahaan. Penggunaan tenaga kerja yang efektif serta terarah adalah kunci kearah peningkatan kinerja karyawan. Upaya buat membentuk kinerja karyawan yg baik bukanlah hal yang praktis, karena kenyataannya masih banyak para tenaga kerja yang belum menguasai keterampilan manajemen dan keahliannya dalam pekerjaannya.

Penyebabnya diantaranya ialah pengalaman kerja, pengalaman kerja adalah salah satu kunci untuk mempertinggi produktivitas kerja seorang karyawan. sebab bila seorang memiliki pengalaman kerja yang relatif maka pengalaman tersebut menjadi bekal untuk masa depan karyawan itu sendiri. namun hingga saat ini masih banyak para karyawan yang tidak mempunyai pengalaman kerja yang relatif sehingga karyawan tersebut masih butuh waktu untuk beradaptasi pada pekerjaannya.

Berdasarkan Marwansyah dalam Wariati (2015) pengalaman kerja merupakan suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggungjawab dari pekerjaan sebelumnya. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2016, p.55), orang yang berpengalaman artinya calon karyawan yang sudah siap bekerja. Pengalaman kerja seseorang pelamar hendaknya menerima pertimbangan utama dalam proses seleksi, dengan adanya pengalaman yang telah dimiliki oleh seorang karyawan, dapat kita sadari pengalaman kerja oleh karyawan dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Karena dengan adanya pengalaman kerja, karyawan telah paham terhadap apa yang harus dikerjakan terlebih dahulu dari banyaknya to do list pekerjaan yang ada. Sehingga

Aktivitas Operasional PT Pegadaian diharapkan bisa terbantu oleh Latar Belakang Pendidikan, Pengalaman Kerja, serta Penggunaan Teknologi Informasi yang baik dalam hal Kinerja Karyawannya. Target yang dicapai perusahaan diharapkan bisa terbantu dengan adanya latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, serta penggunaan teknologi informasi. Di samping itu, latar belakang pendidikan dengan prestasi akademis diiringi dengan pengalaman kerja yang di miliki serta penggunaan teknologi informasi yang dikuasai dengan baik oleh karyawan bisa dijadikan sebagai penyemangat dalam tanggung jawab untuk pekerjaannya.

Latar Belakang Pendidikan, pengalaman kerja serta penggunaan teknologi Informasi dirasa akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan Kinerja dari Karyawan PT Pegadaian. PT. Pegadaian senantiasa melakukan pendekatan yang lebih mengutamakan dalam pencapaian visi dan misi. Maka dari itu peran sumber daya manusia/karyawan sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya pencapaian tersebut. Dengan adanya *Latar Belakang Pendidikan yang tinggi* akan membuat karyawan siap dalam menghadapi persaingan global yang semakin hari semakin maju. Begitupun dengan *Pengalaman Kerja*, semakin banyak pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan akan membuat karyawan tersebut siap dengan segala kondisi yang akan dihadapi karena sudah memiliki jam terbang yang tinggi terhadap segala macam situasi persaingan kerja yang semakin ketat. Dan *Penggunaan Teknologi Informasi* tentunya juga pada saat ini PT. Pegadaian dalam hal tingkat pendidikan sudah relatif tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya pendidikan tingkat S1 dibanding dengan pendidikan tingkat SMA maupun S2. Dengan begini kinerja yang diharapkan oleh PT. Pegadaian masih belum mencapai titik yang optimal. Begitu pun pengalaman kerja pegawai, meski sering diadakannya promosi, demosi dan mutasi, hal ini tidak terlalu menunjang akan kinerja yang baik oleh pegawai PT Pegadaian. Data ini diperoleh dari observasi peneliti secara langsung dan beberapa wawancara kepada pegawai PT Pegadaian Area Senen. Dalam hal Penggunaan Teknologi Informasi PT Pegadaian sudah sangat mumpuni dalam memaksimalkan teknologinya, terbukti dengan di hadirkannya konsep Pegadaian Digital yang dirilis pada ulang tahun PT Pegadaian ke 117 tanggal 1 April 2018. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah yang

dilayani dari 9,5 juta orang nasabah tahun 2020 menjadi 11,5 juta nasabah pada 2021. (Sumber: Bisnis.com, wawancara dengan Direktur PT Pegadaian).

Berdasarkan penjelasan dan data terdapat dalam annual report dan observasi langsung dengan karyawan PT Pegadaian, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang adakah dampak atau pengaruh antara latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, serta penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Area Senen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh latar belakang pendidikan terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Senen?
2. Apakah terdapat pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian Area Senen?
3. Apakah terdapat pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Senen?
4. Apakah terdapat pengaruh yang Simultan antara latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, serta penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Senen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian Sesuai dengan uraian perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penulisan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh latar belakang pendidikan terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Senen.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Senen.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Senen.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh simultan antara latar belakang pendidikan, pengalaman kerja serta penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Senen.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Sebagai sarana untuk menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman bagi penulis dan yang membaca penelitian ini dan juga sebagai bukti empiris mengenai apakah ada pengaruh antara latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, serta penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja dari karyawan PT Pegadaian Area Senen .

### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai referensi perusahaan untuk mengembangkan serta menilai kinerja dari karyawannya.