

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Persaingan antar perusahaan semakin gencar dan teknologi yang maju menimbulkan tantangan perusahaan pada berbagai aspek dalam pengelolaan perusahaan di era globalisasi saat ini. Sumber daya manusia dipahami sebagai kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada didalam suatu perusahaan atau organisasi dan merupakan modal dasar suatu perusahaan atau organisasi untuk melakukan aktivitas dalam mencapai tujuan. Menurut Marwansyah (2019) manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pendayagunaan organisasi dengan faktor-faktor perencanaan sumber daya manusia yang terdiri dari pengembangan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, perencanaan dan pengembangan karier, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial, hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar suatu organisasi dapat mencapai tujuannya dengan baik.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor terpenting bagi suatu organisasi. Setiap instansi pemerintah dan organisasi bisnis harus dapat memaksimalkan sumber daya manusia dan bagaimana cara mengelola sumber daya manusia dengan baik. Pengelolaan sumber daya manusia berkaitan erat dengan faktor karyawan yang diharapkan dapat memberikan hasil kerja terbaiknya untuk memenuhi tujuan organisasi atau perusahaan. Karyawan berperan strategis dalam perusahaan sebagai perencana, dan pengendali aktivitas organisasi. Mereka adalah aset utama dalam organisasi.

Organisasi juga harus mempertimbangkan kemampuan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi standar yang diperlukan, tidak hanya mereka yang terampil tetapi juga berperilaku baik. Setelah mendapatkan sumber daya manusia yang memenuhi persyaratan, perusahaan harus mempertimbangkan bagaimana membagi tugas yang diberikan kepada pekerja agar sesuai dengan keterampilan sumber daya manusia agar operasional berjalan dengan baik. Pada dasarnya, tanpa sumber daya manusia, sebuah organisasi tidak akan mampu menghasilkan ide dan terobosan baru dan tujuan organisasi tidak akan tercapai. Namun sering kali ditemukan masalah yang diakibatkan oleh kurangnya kemampuan karyawan dalam penggunaan teknologi informasi, *self efficacy* dan pelatihan kerja yang mengakibatkan karyawan tidak bisa memaksimalkan kinerjanya.

Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas seorang pegawai yang telah melaksanakan tugasnya secara umum dengan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya. Kinerja merupakan sebuah pencapaian dari seseorang dan hasilnya diakui oleh perusahaan yang diambil dari kemampuan, sifat dan usaha sebagai bagian dari pekerjaan karyawan (Ling & Bhatti, 2014). Menurut Sinambela (Syahidan dan Suryani, 2018) kinerja adalah pelaksanaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawab sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan manajer PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebumen Kinerja karyawan pegadaian di ukur melalui banyaknya nasabah yang melakukan transaksi

gadai berupa gadai emas, gadai elektronik, gadai motor dan produk non gadai berupa pinjaman usaha syariah, pinjaman serbaguna, cicil kendaraan, cicil emas, cicil arisan. Tugas pokok dan fungsi karyawan outsourcing Pegadaian adalah melaksanakan tugas-tugas administratif dan operasional sesuai dengan kebutuhan perusahaan, yang mencakup pengelolaan data, pelayanan kepada pelanggan, serta mendukung berbagai kegiatan operasional dan manajerial lainnya dalam lingkup kerja yang telah ditetapkan. Menurut manajer pegadaian kinerja karyawan pegadaian sudah cukup baik ditandai dengan adanya peningkatan kinerja dari tahun 2021 sampai tahun 2022 meningkat sebanyak 10-20% dan tercapainya target yang di rencanakan setiap tahunnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

**Tabel I-1**  
**Hasil Kenaikan Target Kinerja Karyawan outsourcing**

<b>Divisi</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Unit Gadai Bisnis	10%	20%
Unit Non Gadai	15%	30%

*Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebumen, 2024*

Menurut Kristianti *et al* (2021) Kinerja adalah segala sesuatu yang dicapai pegawai dalam tanggung jawabnya melaksanakan tugas untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah penggunaan teknologi informasi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggraini, N (2022) yang berhasil membuktikan bahwa penggunaan teknologi informasi menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas, mempertinggi

efektifitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan terbukti meningkatkan kinerja pegawai yang diindikasikan dengan Target, Kualitas, Ketepatan penyelesaian tugas, Tingkat Kehadiran dan Kerjasama antar pegawai. Menurut Umar *et al* (2023) Teknologi informasi yaitu suatu teknologi yang mempunyai fungsi dalam mengolah data, memproses data, memperoleh, menyusun, menyimpan, mengubah data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat atau berkualitas. Menurut Martin (Umar *et al*, 2023) Teknologi informasi adalah teknologi yang tidak hanya pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyebarkan informasi. Penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi perusahaan juga merupakan salah satu faktor keberhasilan suatu organisasi dalam rangka memenuhi tujuan organisasi.

Fenomena penggunaan teknologi informasi yang ada di PT. Pegadaian yang diketahui dari proses wawancara yang dilakukan dengan manajer PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebumen diketahui bahwa karyawan dalam melakukan pelayanan telah memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dengan baik dalam pelaksanaannya pegadaian sudah mempunyai aplikasi pegadaian digital sebagai media yang dapat mempermudah dan menunjang efektivitas pelayanan. Pemasaran produk pegadaian tidak hanya dilakukan melalui *offline* tetapi juga dilaksanakan secara *online* seperti melalui media sosial (WhatsApp, Instagram). Namun masih ditemukan karyawan yang

belum sepenuhnya menguasai penggunaan teknologi informasi, terlebih lagi karyawan yang sudah berumur. Tidak semua karyawan paham menggunakan komputer dan penggunaan sistem jaringan internet.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja adalah *self efficacy*. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eka, S., & Sugiarto, A. (2022) yang berhasil membuktikan bahwa semakin tinggi *self efficacy* maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Dalam hal ini kepercayaan terhadap kemampuan diri sendiri, keyakinan terhadap keberhasilan yang selalu dicapai dan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi, maka hal ini menyebabkan kinerja karyawan semakin meningkat. Menurut Bandura (Suriani dan Sitohang, 2023) *self efficacy* merupakan hasil dari proses kognitif berupa keyakinan terhadap diri sendiri tentang sejauh mana seseorang memperkirakan kemampuannya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugasnya. Moorhead dan Griffin (2013), mengatakan bahwa seseorang yang mempunyai efikasi diri (*self efficacy*) yang tinggi percaya bahwa mereka dapat bekerja dengan baik dalam menjalankan tugasnya di tempat di mana mereka bekerja. Sebaliknya, jika seorang karyawan memiliki tingkat efikasi diri yang rendah, mereka akan cenderung ragu akan kemampuannya dalam menjalankan tugas yang telah diberikan kepadanya. Menurut Bundara dalam Lengkong (2020), *self Efficacy* adalah rasa kepercayaan seseorang bahwa ia dapat menunjukkan perilaku yang dituntut dalam suatu situasi yang spesifik.

Fenomena *self efficacy* yang diketahui dari hasil wawancara yang dilakukan dengan manajer PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebumen, diketahui bahwa sebagian besar karyawan memiliki keyakinan dan kepercayaan diri yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya namun, ada beberapa karyawan yang masih belum percaya diri terhadap kemampuannya. Manajer mengatakan bahwasannya masih ditemukan karyawan yang belum memiliki tingkat kepercayaan diri dikarenakan kemampuan yang dimiliki masih tergolong rendah dengan adanya masalah tersebut manajer mendorong karyawan yang masih memiliki tingkat kepercayaan diri yang rendah agar mengikuti pelatihan kerja lebih lanjut. Dalam pelaksanaannya pegadaian melakukan pelatihan secara rutin setiap bulannya sebanyak 3 kali baik *online* maupun *offline*. Pegadaian juga memberikan kompensasi terhadap karyawan yang dapat digunakan untuk melakukan pelatihan kerja diluar lingkup perusahaan tersebut.

Adapun faktor lain penggunaan teknologi informasi dan *self efficacy* yang mempengaruhi kinerja lainnya adalah pelatihan kerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Husnah, L., & Setyowati, T. (2018) yang berhasil membuktikan bahwa pelatihan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya bahwa pelatihan kerja yang meliputi jenis pelatihan, materi, metode yang digunakan dan kualifikasi pelatih berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Triasmoko *et al* (2014) Pelatihan kerja adalah suatu proses kegiatan untuk mengajarkan pada karyawan seperti keterampilan, sikap, disiplin dan memberikan keterampilan

sesuai bidang pekerjaan yang akan dilakukan karyawan tersebut. Pelatihan merupakan pelajaran yang disediakan dalam rangka meningkatkan kinerja terkait dengan pekerjaan saat ini. Pelatihan memungkinkan pegawai memperoleh kemampuan tambahan sehingga ia dapat mengemban tugas atau pekerjaan aktual yang dihadapi secara lebih baik, lebih cepat, lebih mudah, dengan kualitas pekerjaan yang lebih tinggi dan menghasilkan kinerja dan produktifitas kerja yang lebih baik (Suryani & Zakiah, 2019). PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebumen selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan pada konsumen dengan mengadakan pelatihan bagi karyawan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan manajer mengatakan bahwa pelatihan karyawan rutin dilakukan sebanyak 3 kali dalam setiap bulan baik pelatihan secara *offline* maupun *online*. Hal ini dilakukan karena PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebumen membutuhkan karyawan yang terampil dan tangkas terhadap pekerjaannya. Serta mewujudkan untuk mencapai visi dari PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebumen yaitu Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, *Self Efficacy*, dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebumen”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa kinerja adalah pelaksanaan dan penyempurnaan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan (Sinambela (Syahidan dan Suryani, 2018). Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja antara lain Penggunaan Teknologi Informasi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggraini, N (2022) yang berhasil membuktikan bahwa penggunaan teknologi informasi menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas, mempertinggi efektifitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan terbukti meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Umar *et al* (2023) Teknologi informasi yaitu suatu teknologi yang mempunyai fungsi dalam mengolah data, memproses data, memperoleh, menyusun, menyimpan, mengubah data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat atau berkualitas. Selain itu, *Self efficacy* juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eka, S., & Sugiarto, A. (2022) yang berhasil membuktikan bahwa semakin tinggi *self efficacy* maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Menurut Bandura (Suriani dan Sitohang, 2023) *self efficacy* merupakan hasil dari proses kognitif berupa keyakinan terhadap diri sendiri tentang sejauh mana seseorang memperkirakan kemampuannya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugasnya. Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah pelatihan kerja. Husnah, L., & Setyowati, T. (2018) yang berhasil membuktikan bahwa pelatihan kerja mempunyai pengaruh terhadap

kinerja karyawan. Menurut Triasmoko *et al* (2014) Pelatihan kerja adalah suatu proses kegiatan untuk mengajarkan pada karyawan seperti keterampilan, sikap, disiplin dan memberikan keterampilan sesuai bidang pekerjaan yang akan dilakukan karyawan tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah penggunaan teknologi informasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan?
2. Apakah *self efficacy* dapat mempengaruhi kinerja karyawan?
3. Apakah Pelatihan Kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan?
4. Apakah penggunaan teknologi informasi, *self efficacy* dan pelatihan kerja secara bersama-sama dapat mempengaruhi kinerja karyawan?

### **1.3. Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Penulis menyadari bahwa adanya keterbatasan dalam kemampuan menyusun skripsi ini, maka penulis memberi batasan pada setiap variabel agar tidak terlalu luas dan menyimpang dalam menjelaskannya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Membatasi populasi penelitian pada Karyawan outsourcing PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebumen.
2. Membatasi penelitian pada

a. Kinerja Karyawan

Secara umum kinerja dimaknai sebagai tindakan dan perilaku yang berada dibawah kendali individu yang berkontribusi terhadap tujuan organisasi secara legal yang tidak melanggar hukum serta tidak bertentangan dengan etika atau moral (Mangku prawira dalam Roeleejanto, Brast, Payangan, dan Pahlevi, (2015). Menurut Robbins (2006; 260) kinerja dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yaitu:

- 1) Kualitas
- 2) Kuantitas
- 3) Ketepatan waktu
- 4) Efektivitas
- 5) Kemandirian

b. Penggunaan Teknologi Informasi

Teknologi informasi telah berkembang hingga saat ini, namun format dan penyampaiannya lebih kontemporer. Komputer (termasuk perangkat keras dan perangkat lunak), berbagai perlengkapan kantor elektronik, serta peralatan manufaktur dan telekomunikasi, semuanya termasuk dalam teknologi informasi. Teknologi informasi didefinisikan sebagai cabang ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan informasi berbasis komputer, dan berkembang dengan cepat. Disebutkan juga bahwa teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk pemrosesan data. Pemrosesan meliputi pengumpulan, penyusunan, penyimpanan, dan tugas-tugas terkait

lainnya. Teknologi Informasi (TI) menjadi hal penting dalam sebuah perusahaan. Adapun Teknologi Informasi (TI) yang berkualitas harus terdiri dari beberapa komponen yang mendukung. Menurut Rahmawati (2010), Teknologi informasi adalah suatu alat yang terintegrasi berguna untuk menjangkau, mengolah dan mengirimkan data secara elektronik menjadi informasi dalam berbagai bentuk dan format yang bermanfaat bagi pengguna. Indikator Teknologi Informasi yang terkomputerisasi menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) yaitu terdiri dari hardware, software, data, prosedur, dan manusia. Penggunaan teknologi informasi dalam penelitian ini dibatasi, menurut Nuriadin, M. (2010:) yaitu:

- 1) *Makes job easier* (Memudahkan pekerjaan)
- 2) *Usefull* (Berguna)
- 3) *Increas productivity* (Meningkatkan produktivitas)
- 4) *Enchance effectiveness* (Meningkatkan efektivitas)
- 5) *Ease of use* (Mudah digunakan)

c. *Self Efficacy*

Menurut Bandura (Busro, 2017:131) “*self efficacy* adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu”. Menurut Chasanah (2008) *Self efficacy* dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yaitu:

- 1) Perasaan mampu melakukan pekerjaan

- 2) Kemampuan yang lebih baik
- 3) Senang pekerjaan yang menantang
- 4) Kepuasan terhadap pekerjaan

d. Pelatihan Kerja

Pelatihan merupakan kegiatan yang lebih banyak ditunjukkan pada pengembangan pegawai baik dalam bidang kecakapan, pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap dan tingkah laku pegawai serta lebih kepada sifat praktis. Efisiensi suatu perusahaan sangat tergantung pada tingkat kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan (Fitri *et al.*, 2023). Indikator pelatihan kerja dalam penelitian ini dibatasi menurut Mangkunegara (2013:62), diantaranya:

- 1) Tujuan Pelatihan
- 2) Materi
- 3) Metode yang Digunakan
- 4) Kualifikasi Peserta
- 5) Kualifikasi Pelatih (Instruktur)

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (persero) cabang kebumen.
2. Mengetahui Pengaruh *Self Efficacy* terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (persero) cabang kebumen.

3. Mengetahui Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (persero) cabang kebumen.
4. Mengetahui Pengaruh Penggunaan Teknologi, *Self Efficacy*, dan Pelatihan Kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (persero) cabang kebumen.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini bermanfaat baik guna menambah pengetahuan dalam menerapkan teori-teori yang didapat dari bangku kuliah ke dalam praktik yang sebenarnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti-peneliti selanjutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebumen dalam melakukan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Kebumen terutama yang dipengaruhi oleh penggunaan teknologi informasi, *self efficacy*, dan pelatihan kerja.