

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pegadaian adalah lembaga keuangan non-bank yang menyediakan kredit bagi masyarakat dengan menggunakan hukum gadai. Sejarah Pegadaian dimulai sejak zaman kemerdekaan ketika pemerintah mengambil alih Dinas Pegadaian dan menjadikannya perusahaan negara berdasarkan Undang-Undang No. 19 Prp. 1960. Pada 11 Maret 1969, Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1990. Hingga kini, hanya Perum Pegadaian yang melakukan usaha berdasarkan hukum gadai.

Pegadaian mengalami beberapa perubahan status: dari Perusahaan Negara (PN) pada 1 Januari 1961, menjadi Perusahaan Jawatan pada 1969, lalu menjadi Perusahaan Umum (Perum) berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969. Perum Pegadaian kemudian menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 103 Tahun 2000, dan pada 2011 menjadi PT Pegadaian (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2011.

Sebagai lembaga non-perbankan yang menawarkan kredit, Pegadaian memiliki prosedur administrasi yang mudah dan bunga yang relatif rendah. Motto Pegadaian, "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah," mencerminkan komitmennya dalam memberikan solusi keuangan yang mudah dan aman. Pegadaian mendukung kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan pembangunan nasional melalui penyaluran dana dengan sistem gadai, yang mengharuskan penyerahan barang sebagai jaminan, menjadikannya perjanjian riil. Menurut hukum, calon peminjam

harus menyerahkan harta sebagai jaminan kepada Pegadaian. Jika pinjaman tidak dilunasi dalam batas waktu yang ditentukan, Pegadaian berhak melelang jaminan tersebut. Pegadaian tetap berperan penting dalam pemberdayaan ekonomi di perkotaan dan pedesaan.

Pegadaian tentunya memiliki sumber daya manusia dalam perusahaan sebagai suatu instansi, sumber daya manusia merupakan sumber daya utama yang akan menentukan keberhasilan perusahaan. Semakin baik dan berkualitas sumber daya manusia atau pegawai pada perusahaan maka akan semakin baik pula kinerja perusahaan. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mampu mengelola dan mengembangkan sumber daya yang dimiliki agar setiap pegawainya bisa meningkatkan kinerjanya supaya keinginan dan tujuan perusahaan cepat tercapai (Yosepa et al., 2020)

Salah satu cabang dari PT. Pegadaian adalah PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang. Perusahaan ini beralamat di Jl. Raja Ali Haji No. 52, Tj. Ayun Sakti, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau. PT. Pegadaian adalah PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang memiliki sebanyak total 39 orang pegawai.

**Tabel 1. 1 Posisi Jabatan**

<b>No</b>	<b>Nama Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Pimpinan Cabang	1 orang
2	Manager Gadai	1 orang
3	Manager non Gadai	1 orang
4	Penyimpan	1 orang
5	Account Officer	1 orang
6	Pengelola/Penaksir	6 orang
7	Kasir	6 orang
8	BPO Mikro	8 orang

9	Office Boy	1 orang
10	Driver	1 orang
11	Security	12 orang
<b>Total</b>		<b>39 orang</b>

Sumber: PT. Pegadaian Cabang Bukit Bestari, diolah 2024

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Gumilar & Rismawati, 2022). Capaian kinerja yang diperoleh oleh pegawai dapat diukur dengan menetapkan capaian berdasarkan standar penilaian tertentu yang ditetapkan oleh perusahaan. Mengetahui kinerja dari pegawainya penting bagi perusahaan untuk melihat bagaimana kualitas dan kuantitas kerja yang diberikan pegawai setiap periodenya. Dengan penilaian kinerja juga akan membantu perusahaan dalam menyesuaikan kompensasi, kebutuhan pengembangan, dan melihat penyimpangan maupun kesalahan dalam pekerjaan.

Penelitian ini di lakukan di PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa peminjaman uang dengan menggadaikan suatu barang sebagai jaminannya. Berdasarkan pra survey yang peneliti lakukan di tempat ini ditemukan bahwa beberapa pegawai di PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang memiliki yang bisa dikatakan rendah dan belum sesuai dengan harapan perusahaan, di mana masih ditemukan beberapa pegawai yang target penjualannya tidak tercapai, bahkan cenderung menurun dari bulan-bulan sebelumnya.

Demi mewujudkan sumber daya manusia yang profesional dan memiliki kinerja yang baik kadang-kadang perusahaan mengalami hambatan. Hambatan tersebut bisa muncul dari faktor organisasi maupun dari dalam diri pegawai sendiri.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah beban kerja. Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan.

Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang pegawai menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena pegawai hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Apabila hal ini sering terjadi, maka akan berdampak pada kinerja pegawai itu sendiri (Nabila & Syarvin, 2022). Beban kerja berlebih menurut Susiarty et al dalam Damayanti (2019) beban kerja berlebih adalah campuran dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif berasal dari tugas yang banyak, sedangkan beban kerja kualitatif ketika individu merasa tidak mampu dalam bertugas dan tidak menggunakan kemampuan dalam bekerja.

Permasalahan terkait beban kerja berlebih juga dialami oleh pegawai di PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang, di mana para pegawai merasa dituntut untuk mampu menangani banyak transaksi nasabah setiap hari, termasuk peminjaman, pembayaran, dan penjualan produk perhiasan atau barang berharga lainnya. Selain itu, mereka juga harus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, menjawab pertanyaan mereka, dan menangani keluhan dengan cepat dan efisien yang sering kali membuat mereka merasa tertekan. Beban kerja berlebih tersebut dipicu oleh tuntutan kerja untuk memenuhi target kinerja berdasarkan profit perusahaan. Berdasarkan tabel target perusahaan pada tahun 2023 dapat dilihat bahwa jumlah target profit adalah sejumlah 63,387 miliar, sementara pencapaian perusahaan baru mencapai 55,997 miliar. Maka dari itu perusahaan berupaya untuk melakukan

pengejaran target sisa sebanyak 7,628 miliar. Sehingga pegawai didorong untuk mencapai atau melebihi target tersebut melalui kinerja yang lebih ekstra.

**Tabel 1. 2Kinerja OSL Gross CP Bukit Bestari**

Unit	Target 2023	Akhir Bulan Lalu	Saat ini	MtD (Rp)	MtD (%)	Pencapaian	Delta Target
CP Bukit Bestari	63.38 7.77.8 69	55.997.8 67.790	55.874.9 93.507	- 122.874. 283	- 0,022 %	88,15%	- 7.512.83 4.36

Sumber: Pegadaian, 2023

Hal tersebut juga didukung oleh wawancara yang dilakukan peneliti terhadap salah satu pegawai perusahaan sebagai berikut:

*“Ya dengan membantu mempromosikan, contoh kerja driver kan bukan untuk promosi tapi menjadi bantu juga, dan Juga Ob bantu itu juga , padahal itu kerja udah eda bagian dari bagian apa yang dikerjakan , sehingga terjadinya Beban kerja berlebih tadi”*

Komunikasi personal (20 Mei, 2024).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bagaimana beban kerja berlebih yang terjadi diperusahaan melalui pengerjaan tugas yang bukan merupakan bagian dari uraian tugas kerja dari para pegawai, sehingga banyak pegawai yang melakukan pekerjaan melebihi dari kuantitas dan kualitas kerja yang seharusnya dimiliki oleh pegawai berdasarkan posisi dan kemampuan yang mereka miliki.

Beban kerja berlebih juga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pegawai stres saat bekerja (Ariati & Muliadi, 2021). Beban kerja yang berlebih dapat menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang dapat menimbulkan stres pada pegawai. Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang dialami oleh

pegawai yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya sehingga mengganggu pelaksanaan pekerjaan (Rohman & Ichsan, 2021)

Berdasarkan hasil pra *survey* yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa hampir separuh dari pegawai di PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang mengalami stres kerja yang dapat peneliti lihat dari bagaimana para pegawai di PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang cenderung mengalami penurunan tingkat kehadiran dalam bekerja. Tak sedikit juga dari pegawai yang sering mengalami masalah kesehatan yang bisa dilihat dari jumlah absensi yang beberapa kali dilakukan oleh pegawai.

Kondisi yang dialami pegawai sejalan dengan faktor-faktor stress kerja yang disebutkan oleh Supriyanto & Nadiyah (2022) yang menyatakan bahwa pegawai mengalami stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diharapkan oleh manajemen. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab pekerja mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Banyaknya pekerjaan yang digunakan melebihi kapasitas kemampuan pegawai tersebut. Akibatnya pegawai tersebut mudah lelah dan berada dalam ketegangan tinggi

Berdasarkan permasalahan di atas dapat dilihat bagaimana terdapat indikasi stress kerja dan beban kerja berlebih yang dialami oleh pegawai. Namun belum ada

evaluasi dan kajian dari perusahaan maupun peneliti lainnya untuk memastikan kondisi tersebut agar tidak berlarut-larut dan berdampak besar bagi pegawai maupun perusahaan. Dari latar belakang yang telah disusun, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “PENGARUH BEBAN KERJA BERLEBIH DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT PEGADAIAN CABANG BUKTI BESTARI TANJUNGPINANG”

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Beban kerja berlebih merupakan masalah umum dalam suatu perusahaan.
2. Kelebihan beban kerja diluar kemampuan pegawai merupakan indikasi Stres kerja pada pegawai.
3. Kinerja pegawai di PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang yang terganggu akibat kondisi beban tugas yang berlebih serta tuntutan produktivitas yang besar, dan tingkat absensi yang intens.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja berlebih terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang?

3. Bagaimana pengaruh beban kerja berlebih dan stres kerja terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang?

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Agar pembahasan masalah dalam penelitian ini fokus dan tidak meluas maka peneliti membatasi penelitian ini dengan hanya membahas pengaruh beban kerja berlebih dan stres kerja terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian Cabang Bukit Bestari Kota Tanjungpinang

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja berlebih terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian cabang Bukti Bestari Tanjungpinang
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian cabang Bukti Bestari Tanjungpinang
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja berlebih dan stres kerja terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian cabang Bukti Bestari Tanjungpinang

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat serta memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu

pengetahuan secara umum, khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia.

## 2. Bagi peneliti

Penulis berharap dari penulisan ini menjadi pendorong agar penulis dapat menyelesaikan studi akhir untuk memperoleh gelar sarjana manajemen dan mendapat wawasan serta kreatifitas dalam pengembangan sumber daya manusia.

## 3. Bagi pembaca

Penulis berharap hasil dari penelitian ini menjadi acuan dan refrensi penelitian selanjutnya.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah kepada pembaca mengenai penelitian penulis sehingga pembaca dapat memahaminya. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

BAB pertama berisikan penjelasan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

BAB kedua terdiri dari kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis. Pada bab ini menguraikan tentang penjelasan mengenai teori dari masing-masing

variabel penelitian, kemudian dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

BAB ketiga adalah metodologi penelitian yang menguraikan tentang variabel-variabel penelitian beserta pengukurannya dilanjutkan dengan populasi dan penentuan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

