# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia sangat berperan penting dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan, serta dapat menentukan pencapaian perusahaan secara nyata dengan sumber daya yang tersedia (Budiasa, 2021:1). Manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Jelasnya manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja manusia sedemikian rupa sehingga terwujud tujuan organisasi Kasmir (2017:4).

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentuan terwujudnya tujuan organisasi (Hasibuan, 2017:5). Tujuan itu tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki organisasi begitu canggihnya. Karyawan sebagai salah satu elemen dari perusahaan diharapkan memiliki kinerja yang tinggi. Sebab dengan kinerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat memenuhi tujuan perusahaan dalam meningkatkan permintaaan pasaran. Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dapat merasakan betah atau membuat pegawai bertahan ditempat kerja (Edison dkk, 2016:2). Kinerja yang tinggi dibutuhkan setiap individu dalam mencapai tujuan baik

jangka pendek maupun jangka panjang. Tenaga manusia yang terampil dan cekatan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawabnya dapat berpengaruh terhadap perusahaan. Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang tekun, pekerja keras, bertanggung jawab, memliki *skill* dan pengetahuan terhadap pekerjaan yang terdapat didalam perusahaan (Mangkunegara, 2011:12).

Salah satu aspek yang penting dalam sumber daya manusia yaitu masalah kompensasi. Disini kompensasi didefinisikan sebagai sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa mereka. Kompensasi pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi yaitu gaji karyawan yang diterima tidak menentu dan kompensasi dinilai oleh karyawan masih belum sesuai dengan harapan karyawan. Menurut Hasibuan (2017:22) Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan".

Demikian pula halnya dengan kompensasi yang menghargai prestasi kerja, dan dapat meningkatkan kinerja, karena karyawan akan giat bekerja apabila organisasi atau perusahaan memberikan penghargaan kepada usaha yang giat dalam bekerja dan sumber-sumber daya lainnya yang mendukung, maka dapat dilihat dari hasil kepuasan kerjanya.Menurut Mangkunegara (2010:9), kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien serta karayawan dituntut untuk mencapai target yang telah ditentukan perusahaan. Disinilah peran kompensasi terhadap kinerja karyawan dimana kompensasi yang tinggi akan membuat karyawan lebih semangat dalam bekerja dan berpengaruh terhadap kinerjanya.

Berikut ini adalah jumlah karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi tahun 2019-2023 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**
**Jumlah Karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi**
**Tahun 2019 – 2023**

| Tahun | Jumlah Karyawan (Orang) | Perkembangan (%) |
|---|---|---|
| 2019 | 64 | - |
| 2020 | 71 | 10,93 |
| 2021 | 68 | (4,23) |
| 2022 | 66 | (2,94) |
| 2023 | 77 | 16,67 |

*Sumber : PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi Tahun 2024*

Dari keterangan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi mengalami fluktuasi, tahun 2019 jumlah karyawan berjumlah 64 orang,

kemudian tahun 2020 meningkat mencapai 71 orang dengan persentase perkembangan 10,93%, kemudian 2021 menurun menjadi 68 orang dengan persentase perkembangan -4,23%, kemudian tahun 2022 menurun menjadi 66 orang dengan persentase perkembangan -2,94%, kemudian tahun 2023 meningkat menjadi 77 orang dengan persentase 16,67%. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi mengalami fluktuasi dari tahun 2018 sampai tahun 2022.

Berdasarkan pengamatan peneliti, kinerja pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi tiga tahun terakhir mengalami penurunan dikarenakan kurangnya pelayanan karyawan terhadap konsumen hal ini dilihat dari banyaknya konsumen yang *complain* mengenai pelayanan karyawan yang tidak sesuai standar pelayanan. Selain itu pencapaian yang turun juga diakibatkan kurangnya semangat pelayanan karyawan hal ini disebabkan oleh kompensasi yang belum memuaskan karyawan, hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Berikut ini adalah data kompensasi karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi tahun 2019 sampai tahun 2023 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**
**Data Kompensasi Karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi Tahun 2019-2023**

| No | Jenis Kompensasi | Tahun | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 1. | Gaji Pokok | Rp. 2.183.634 | Rp. 2.392.612 | Rp. 2.561.370 | Rp. 2.598.277 | Rp. 2.596.734 |
| 2. | Bonus (THR Idul Fitri) | Rp. 2.183.634 | Rp. 2.392.612 | Rp. 2.561.370 | Rp. 2.598.277 | Rp. 2.596.734 |
| 3. | Insentif *Debt Collector* | Rp. 1.450.000 | Rp. 1.300.00 | Rp. 1.250.000 | Rp. 1.150.000 | Rp. 1.550.000 |
| 4. | Insentif CMO | 2,5% | 2% | 2% | 1,5% | 2% |
| 5. | Jaminan Kesehatan | BPJS | BPJS | BPJS | BPJS | BPJS |

*Sumber data: PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi Tahun 2024*

Dari data kompensasi diatas bisa dilihat sistem kompensasi yaitu insentif karyawan dari tahun 2019-2023 tidak menentu atau tidak merata pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi. Insentif yang diberikan kepada karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi tidak menentu karena tergantung dari kebijakan perusahaan.

Berdasarkan wawancara bahwa gaji yang diterima setiap bulannya pada tahun 2023 adalah RP. 2.596.734/ bulannya atau UMP. Sedangkan insentif yang diterima setiap bulannya tidak menentu atau tidak merata. Diduga kompensasi ini belum memuaskan karyawan sehingga membuat kinerjanya menurun. Sedangkan kebutuhan yang diperlukan karyawan bisa lebih dari RP. 3.500.000/bulannya.

Menurut Mangkunegara (2017:37) kompensasi merupakan alasan utama mengapa karyawan bekerja. Karyawan menggunakan pengetahuan, keterampilan, tenaga, waktu, serta komitmennya, bukan

semata-mata ingin membuktikan atau mengabdikan diri kepada perusahaan, melainkan tujuan lain yang ingin diraihnya, yaitu mengharapkan imbalan atau balas jasa atas kinerja dan produktivitas yang dihasilkan. Kompensasi merupakan faktor yang sangat penting bagi pemicu kinerja karyawan PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi. Jika kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan maka karyawan pun akan bekerja dengan tidak maksimal dan hasil kinerja nya pun tidak akan mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut Mangkunegara (2017:69), kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berikut data kinerja karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi tahun 2019-2023 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3**
**Data Kinerja Karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi Tahun 2019-2023**

| No | Tahun | Jenis Layanan Produk | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Pinjaman | | Kredit Motor | | Kredit Mobil | | Pembiayaan Multi Guna | |
| | | Target (Orang) | Realisasi (Orang) | Target (Orang) | Realisasi (Orang) | Target (Orang) | Realisasi (Orang) | Target (Orang) | Realisasi (Orang) |
| 1. | 2019 | 180 | 211 | 155 | 131 | 130 | 141 | 175 | 147 |
| 2. | 2020 | 200 | 202 | 160 | 162 | 155 | 166 | 180 | 169 |
| 3. | 2021 | 150 | 141 | 125 | 94 | 120 | 97 | 150 | 119 |
| 4. | 2022 | 140 | 137 | 120 | 103 | 105 | 88 | 135 | 113 |
| 5. | 2023 | 170 | 156 | 150 | 149 | 135 | 129 | 165 | 172 |

*Sumber data: PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi Tahun 2024*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa data kinerja karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi dimana penjualan pada PT.

Prima Konsumen Finance Kota Jambi dengan Jenis Produk Layanan Pinjaman, Kredit Motor, Kredit Mobil, Pembiayaan Alat Elektronik dan Furniture, dan Pembiayaan Multi Guna dalam lima 5 tahun terakhir masih belum mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan setiap tahunnya.

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa pencapaian tidak sesuai dengan target yang ditetapkan perusahaan, faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya kinerja yang maksimal disebabkan oleh kompensasi yang belum maksimal pada perusahaan.

Menurut pengamat peneliti masalah yang ada di PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi yaitu kurang maksimalnya kompensasi yang diberikan sehingga berpengaruh terhadap target penjualan karyawan tersebut. Berdasarkan permasalahan fakta-fakta yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul "**Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi".**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan penulis PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi dapat diperoleh informasi tentang permasalahan yang timbul dalam perusahaan yaitu:

1. Jumlah karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi mengalami fluktuasi cenderung meningkat.

2. Sistem kompensasi yaitu insentif karyawan dari tahun 2019-2023 tidak menentu atau tidak merata pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi.
3. Kinerja karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi dalam lima 5 tahun terakhir masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kompensasi dan kinerja karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi?

## 1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kompensasi dan kinerja karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Prima Konsumen Finance Kota Jambi.

## 1.5 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
    1. Memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan serta tambahan pengalaman kepada penulis dalam penerapan sebagian kecil dari teori yang telah didapat ketika mengikuti perkuliahan dengan realita dilapangan tentang manajemen sumber daya manusia.
    2. Memberikan kontribusi berupa masukan bermanfaat untuk membantu perusahaan dalam mengambil tindakan atau langkah selanjutnya.
2. Manfaat Teoritis

    Selain manfaat praktis yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis yaitu dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian pada masa yang akan datang.