

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ekonomi dalam suatu negara sangat berpengaruh terhadap kemajuan dan perkembangan perusahaan, khususnya dalam bidang perekonomian, perusahaan harus bisa beradaptasi terhadap setiap perubahan yang sedang terjadi. Untuk itu perusahaan memerlukan adanya sistem manajemen yang bagus dengan kinerja yang sangat efektif. Dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin maju dan semakin tingginya tingkat persaingan, maka perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dan kualitas kinerja karyawannya, supaya perusahaan mampu mempertahankan dan mengembangkan perusahaan untuk kedepannya.

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang mempunyai berbagai macam tujuan, memiliki keinginan untuk dapat berkembang dan menjadi yang terbaik diantara perusahaan yang lainnya dengan memiliki reputasi yang sangat bagus, untuk mencapai hal tersebut maka perusahaan harus mampu menciptakan suatu kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk dapat mengembangkan dan meningkatkan daya kemampuan yang dimiliki secara optimal serta mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga dapat diharapkan pada suatu hasil kerja yang lebih berkualitas dalam menjalankan setiap kegiatan yang dilakukannya.

Keberlangsungan sebuah perusahaan sangat tergantung pada peran tenaga kerja, mulai dari pimpinan hingga pekerja untuk tercapainya suatu tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan itu sangat dibutuhkan kerja sama dari berbagai

pihak, sebuah perusahaan harus didukung sumber daya yang baik dan fleksibel dalam menjalankan tugasnya untuk mengimbangi perusahaan dan kemajuan dalam berbagai aspek yang terjadi sehingga akan berpengaruh terhadap pencapaian suatu tujuan perusahaan.

Era globalisasi saat ini, organisasi atau perusahaan harus mengalami banyak perubahan, organisasi harus terus berinovasi dan aktif untuk memenuhi kebutuhan agar berkembang. Setiap organisasi menggunakan seluruh sumber dayanya untuk menghasilkan produk atau jasa yang dapat dipakai. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sumber daya yang paling penting bagi perusahaan, Sumber daya manusia yang berkualitas tentu akan memberikan dampak positif bagi setiap perusahaan, baik itu perusahaan milik negara maupun perusahaan swasta, terutama untuk perusahaan - perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dikatakan demikian karena peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Hubungan antara SDM dan perusahaan sangat erat dan saling mempengaruhi.

Perusahaan saat ini, seiring berkembangnya zaman tidak terlepas dari persaingan yang ketat. Visi dan misi yang dimiliki perusahaan menjadi tolak ukur perusahaan dalam memenangkan persaingan yang ada, hal tersebut dapat terwujud dengan adanya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik didalam-Nya. Manajemen SDM merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja yang baik, karena untuk menangani masalah keterampilan dan keahlian, manajemen SDM juga berkewajiban membangun perilaku kondusif karyawan untuk mendapatkan kinerja yang baik. Organisasi untuk mencapai keunggulan dan

mencapai targetnya harus mengusahakan kinerja hingga ke individualnya semaksimal mungkin, karena pada dasarnya kinerja individu berpengaruh terhadap kinerja tim atau kelompok kerja dan kinerja yang mereka lakukan akan berdampak langsung pada baik dan buruknya kinerja di sebuah organisasi. Perusahaan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih banyak maka harus memiliki kinerja yang baik, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan karena untuk kepuasan pelanggan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan salah satunya yaitu PT. *Federal International Finance*.

Jasa pembiayaan merupakan sektor perekonomian yang sangat penting dan berkembang pesat. Pertumbuhan ini muncul karena permintaan dan perkembangan teknologi, permintaan produk pembiayaan juga akan meningkat bersama dengan fasilitasnya, memudahkan konsumen untuk bertransaksi sehingga dapat mengoptimalkan dan menyederhanakan waktu. Menurut UU No.10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2 tentang Pembiayaan yang menyatakan bahwa “Pembiayaan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.”

Berdasarkan Undang-Undang tersebut dapat disimpulkan bahwa usaha pembiayaan meliputi tiga kegiatan yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana merupakan pokok kegiatan pembiayaan, sedangkan memberikan jasa pembiayaan lainnya hanya sebagai kegiatan pendukung saja. Salah satu pembiayaan yang dapat memberikan pelayanan tersebut salah satunya yaitu PT. *Federal International Finance* yang dikenal dengan FIFGROUP yang merupakan badan usaha yang bergerak dibidang pembiayaan.

Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) merupakan entitas ekonomi yang dimiliki dan dikelola oleh individu atau kelompok swasta dengan tujuan utama untuk meraih keuntungan. Dalam literatur, BUMS diakui sebagai salah satu pilar penting dalam perekonomian, berfungsi untuk meningkatkan efisiensi produksi dan inovasi. Melalui pengelolaan yang mandiri, BUMS dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan pasar, sehingga mampu memenuhi kebutuhan konsumen secara efektif. Selain itu, BUMS juga berkontribusi dalam penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat. Dalam konteks regulasi, BUMS beroperasi dengan kebebasan yang lebih besar dibandingkan dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), sehingga mendorong kompetisi di sektor swasta yang pada gilirannya dapat merangsang pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

Tabel 1.1
Daftar Perusahaan Multifinance di Indonesia Pada Tahun 2024

No	Nama Leasing	Aset (Triliun)	Pangsa Pasar	Peringkat
1	PT. <i>Federal International Finance</i>	49,01	10,00%	1
2	PT. Mandiri Tunas Finance	36,5	9,00%	2
3	Adira Dinamika Multifinance	35,28	8%	3
4	Oto Multiartha	15,68	5,20%	4
5	Dipo Star Finance	9,4	3,30%	5

Sumber : <https://www.kreditpedia.net>

Berdasarkan pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah aset pada PT. *Federal International Finance* memiliki jumlah aset terbanyak yaitu 49,01 T dengan pangsa pasarnya sebesar 10%, PT. Mandiri Tunas Finance memiliki jumlah aset sebanyak 36,5 T dengan pangsa pasarnya sebesar 9%, Adira Dinamika Finance memiliki jumlah aset sebanyak 35,28 T dengan pangsa pasarnya sebesar 8%, Oto Multiartha memiliki jumlah aset sebanyak 15,68 T dengan pangsa pasarnya sebesar 5,20%, Dipo Star Finance memiliki jumlah aset sebanyak 9,4 T dengan pangsa pasarnya sebesar 3,30%.

PT. *Federal International Finance* yang memiliki jumlah aset sebanyak 49,01 T dengan pangsa pasarnya sebesar 10%. Dengan bertambahnya jumlah aset dan pangsa pasar akan menjadi peluang bagi banyak perusahaan *multifinance*. Keadaan tersebut akan membuat perusahaan *multifinance* berlomba-lomba untuk bersaing dan berkinerja secara maksimal, dengan meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan *multifinance* dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan. Dalam hal ini, pengelolaan karyawan PT. *Federal International Finance* menjadi salah satu aspek penting, termasuk meningkatkan kinerja karyawan, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan dan keberlanjutan bisnis di tengah persaingan yang semakin ketat. Berikut merupakan jumlah jaringan kantor PT. *Federal International Finance* yang berada di Indonesia pada tahun 2024 sampai sekarang, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.2
Jumlah Kantor PT. *Federal International Finance* Pada Tahun 2024

No	Nama Jaringan Kantor	Jumlah
1	Kantor Pusat	1
2	Kantor Cabang	523
3	Kios	2425
4	Pos	423

Sumber : <https://www.fifgroup.co.id/>

Berdasarkan pada Tabel 1.2 mengungkapkan bahwa PT. *Federal International Finance* memiliki jumlah jaringan kantor yang cukup banyak dan tersebar di beberapa wilayah. Sebagai perusahaan *multifinance* yang cukup dikenal oleh kalangan masyarakat, PT. *Federal International Finance* berusaha untuk terus menambah kantor cabang di berbagai wilayah dan kota khususnya di berbagai provinsi yang berbeda di Indonesia, baik itu kantor wilayah, kantor cabang maupun kios. PT. *Federal International Finance* berusaha untuk dapat menjaga

keberlangsungan perusahaan dalam membangun pondasi yang kuat untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat.

Tabel 1.3
Cabang Pada PT. *Federal International Finance* Pada Tahun 2024

No	Nama Cabang	Aset (Milyar)	Pangsa Pasar	Peringkat
1	Subang I	272	17,14%	1
2	Karawang I	269	14,43%	2
3	Cikampek	257	13%	3
4	Cikarang	250	12,67%	4
5	Subang II	217	12,12%	5
6	Kab. Bekasi	240	11,59%	6
7	Purwakarta	181	10,05%	7
8	Karawang II	202	9,14%	8

Sumber : <https://www.fifgroup.co.id/>

Tabel 1.3 menyajikan data mengenai jumlah aset PT. *Federal International Finance* pada tahun 2024. Terdapat delapan cabang yang dicantumkan, dengan Subang I menempati posisi teratas dengan aset sebesar 272 miliar dan pangsa pasar 17,14%. Peringkat cabang berdasarkan jumlah aset menunjukkan bahwa Subang I memiliki dominasi yang signifikan di pangsa pasar dibandingkan dengan cabang lainnya.

Cabang Karawang II mencatatkan aset terendah, yakni 202 miliar dengan pangsa pasar 9,14%. Data ini menggambarkan variasi dalam kinerja masing-masing cabang, di mana mereka berkontribusi secara berbeda dalam total aset dan pangsa pasar. Melalui tabel ini, dapat dilihat dengan jelas posisi dan potensi masing-masing cabang dalam konteks keseluruhan perusahaan.

Adapun hasil evaluasi kepuasan kerja karyawan PT. *Federal International Finance* Cabang Subang pada tahun 2022-2024, sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Evaluasi Kepuasan Kerja PT. *Federal International Finance* Cabang Subang

Tahun	Nilai Rata-Rata	Bobot
2022	80%	Baik
2023	74%	Cukup

Tahun	Nilai Rata-Rata	Bobot
2024	70%	Cukup

Sumber : HRD PT. *Federal International Finance* Cabang Subang

Tabel 1.4 dapat dilihat mengenai rata-rata kepuasan kerja dari tahun 2022 sampai dengan 2024 mengenai fluktuasi. Penurunan dapat dilihat pada tahun 2021 dengan bobot baik, pada tahun selanjutnya yaitu pada tahun 2023 mengalami penurunan dengan bobot cukup, pada tahun 2023 kembali mengalami penurunan dengan bobot cukup.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan HRD pada PT *Federal International Finance* Cabang Subang yang menyatakan bahwa saat ini PT *Federal International Finance* Cabang Subang masih tertinggal dengan perusahaan pembiayaan yang saat ini sedang berkembang pesat, hasil yang didapatkan bahwa mereka mengalami masalah pada penurunan kualitas karyawan dan kepuasan kerja dalam mendapatkan pelatihan kerja, dimana karyawan masih merasa kurang mendapatkan pelatihan yang cukup sesuai dengan jabatannya, sehingga motivasi kerja dari karyawan tersebut menjadi kurang baik. Berdasarkan dari permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, maka peneliti tertarik untuk mengambil lokasi pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang karena peneliti merasa bahwa PT. *Federal International Finance* Cabang Subang masih memiliki kekurangan dan permasalahan dalam pemberian pelayanan terhadap konsumen dan kualitas kinerja para karyawannya yang mengalami penurunan sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi terhadap perusahaan. Menurut Mangkunegara (2020) menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja sesuai kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Selain observasi dan wawancara yang dilakukan dengan tujuan memperkuat data penelitian, untuk mengetahui permasalahan mengenai kinerja karyawan di PT *Federal International Finance* Cabang Subang penulis juga melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 karyawan di PT *Federal International Finance* Cabang Subang. Berikut ini adalah hasil pra-survei pada Tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.5
Hasil Pra Survei Kinerja Karyawan PT *Federal International Finance*
Cabang Subang

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total Skor	Rata-Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan.	14	7	5	2	2	61	2,03
2	Saya selalu menyelesaikan tugas tepat waktu tanpa mengurangi kualitas pekerjaan.	11	8	5	3	3	69	2,30
3	Saya aktif mencari solusi untuk mengatasi masalah yang muncul dalam pekerjaan.	12	6	7	4	1	66	2,20
4	Saya mampu bekerja secara mandiri tanpa pengawasan langsung.	9	8	7	3	3	73	2,43
5	Saya selalu berusaha meningkatkan keterampilan dan pengetahuan untuk mendukung pekerjaan.	12	9	5	2	2	63	2,10
6	Saya menjaga hubungan baik dengan rekan kerja untuk mendukung kerja tim.	12	8	6	4	0	62	2,06
7	Saya selalu mematuhi prosedur dan standar kerja yang ditetapkan perusahaan.	11	10	5	2	2	64	2,13
Skor Rata-Rata							458	2,18
Rata-rata = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-rata = Total Rata-rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner								

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti 2025

Berdasarkan pada tabel 1.5 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan PT *Federal International Finance* Cabang Subang mendapatkan jumlah skor rata-rata 2,18 yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan berada pada kategori rendah atau masih di

bawah rata-rata. Di lihat dari ketujuh pernyataan yang telah diajukan dalam kuesioner menunjukkan bahwa ada tiga masalah yang terlihat dari kinerja karyawan PT *Federal International Finance* Cabang Subang, dengan rata-rata terendah 2,03 yaitu karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan. Terendah selanjutnya dengan rata-rata 2,06 yaitu karyawan tidak menjaga hubungan baik dengan rekan kerja untuk mendukung kerja sama tim. Terendah selanjutnya dengan rata-rata 2,10 yaitu karyawan tidak berusaha meningkatkan keterampilan dan pengetahuan untuk mendukung pekerjaan. Hal tersebut dikategorikan belum optimalnya kinerja karyawan di PT *Federal International Finance* Cabang Subang karena masih terdapat karyawan belum bisa menyelesaikan tugas dengan tepat dan cepat sesuai waktu yang ditentukan oleh perusahaan.

Leasing sekarang ini dituntut untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi guna pengembangan kinerja pelayanan publik yang baik. Leasing harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan leasing dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah karyawan. Keberadaan karyawan di dalam suatu pelayanan jasa memegang peranan penting. Potensi setiap karyawan yang ada di dalamnya harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang optimal. Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh setiap leasing tidak hanya tergantung pada pelayanan, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada setiap karyawan yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu tempat pelayanan jasa sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap tempat yang menjual jasa dan pelayanan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan apa yang menjadi tujuan

konsumen akan tercapai dengan baik menurut Jufrizen & Tiara Safani Sitorus (2021).

Selain itu, peneliti juga mengembangkan beberapa faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan yang sebagaimana diungkapkan oleh Hasibuan (2020) faktor-faktor tersebut meliputi motivasi kerja, kondisi lingkungan kerja, serta tingkat disiplin karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Ichsan (2020), menyatakan bahwa pelatihan adalah suatu kegiatan yang diadakan oleh perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan sikap, perilaku, keterampilan, dan pengetahuan karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Sarwono, (2019) kesejahteraan karyawan mencakup kondisi fisik, psikologis, dan sosial. Studi menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Kepemimpinan *transformasional* secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan melalui motivasi intrinsik, inovasi, dan komitmen organisasi. Pemimpin yang mampu mendukung kebutuhan individu dan memberikan tantangan konstruktif meningkatkan loyalitas dan produktivitas karyawan. Zhang (2019) Komunikasi yang efektif antara manajer dan karyawan membantu menyelesaikan masalah kerja lebih cepat dan meningkatkan hubungan interpersonal, yang berdampak positif pada kinerja.

Kemudian peneliti melakukan penyebaran angket untuk kegiatan pra survei kepada 30 orang karyawan untuk mengetahui variabel mana yang memiliki dominan permasalahan terhadap kinerja karyawan PT. *Federal International Finance* Cabang Subang. Berikut ini merupakan hasil dari pra survei faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan.

Tabel 1.6
Hasil Pra Survei Faktor Yang Diduga Mempengaruhi Kinerja Karyawan
PT. *Federal International Finance* Cabang Subang

No	Variabel	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	Total	Rata- Rata
1	Pelatihan Kerja	41	39	36	34	57	574	2,73
2	Motivasi Kerja	23	42	42	54	49	694	3,25
3	Kepuasan Kerja	32	28	59	54	37	666	3,17
4	Lingkungan Kerja	3	13	105	42	17	597	3,31
5	Disiplin Kerja	5	47	75	53	18	655	3,51
6	Kepemimpinan	5	11	98	42	24	609	3,41
7	Kesejahteraan Karyawan	6	30	75	47	22	637	3,47

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti (2025)

Berdasarkan dari hasil olah data Tabel 1.6 hasil pra survei mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang, terdapat tiga variabel yang paling mempengaruhi kinerja karyawan yaitu variabel pelatihan kerja dengan nilai rata-rata 2,73, variabel motivasi kerja dengan nilai rata-rata 3,25 dan variabel kepuasan kerja dengan nilai rata-rata 3,17 yang dikatakan tidak baik.

Dalam hal ini, untuk mengetahui lebih mendalam mengenai permasalahan kepuasan kerja menurut Firdaus., dkk (2023) Kepuasan kerja merupakan penentu utama tingkat kesejahteraan dan kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini mencakup tingkat kepuasan yang dimiliki pekerja terhadap tempat kerjanya, hubungan mereka dengan sesama karyawan, dan keselarasan antara tujuan pribadi dan tugas yang ada. Kepuasan kerja merupakan reaksi yang efektif atau afektif terhadap berbagai aspek pekerjaan seseorang. Kumpulan sentimen di kalangan pekerja mengenai kenikmatan pekerjaan mereka. perspektif luas mengenai pekerjaan seseorang yang menunjukkan kesenjangan antara kompensasi yang diperoleh dan apa yang menurutnya seharusnya dibayar.

Tabel 1.7
Hasil Prasurvei Kepuasan Kerja PT. *Federal International Finance* Cabang Subang

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total Skor	Rata - Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Saya merasa puas dengan gaji dan tunjangan yang saya terima.	5	2	12	8	3	92	3,06
2	Saya merasa dihargai atas kontribusi yang saya berikan di perusahaan.	7	1	9	8	5	93	3,10
3	Saya memiliki kesempatan untuk berkembang dan maju dalam karier di perusahaan ini.	4	5	8	6	7	97	3,23
4	Saya merasa pekerjaan saya memberikan tantangan yang sesuai dengan kemampuan saya.	4	3	11	7	5	96	3,20
5	Saya merasa lingkungan kerja mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.	5	5	5	9	6	96	3,20
6	Saya puas dengan hubungan yang terjalin antara saya dan rekan kerja.	3	8	5	10	4	94	3,13
7	Secara keseluruhan, saya merasa puas bekerja di perusahaan ini.	4	4	9	6	7	98	3,26
Skor Rata-Rata							666	3,17
Rata-rata = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-rata = Total Rata-rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner								

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 1.7 dapat dilihat bahwa terdapat adanya masalah mengenai kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* yang menjadi variabel penyalur atau antara yang terletak di antara variabel independen dan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel kepuasan kerja memperoleh skor rata-rata 3,17 yang menyatakan bahwa kondisi kerja pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang dapat dikatakan belum sesuai

dengan yang diharapkan dan masuk ke dalam kategori kurang baik. Di lihat dari ketujuh pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner menunjukkan bahwa ada tiga masalah yang terlihat yaitu kurang puasny karyawan yang bekerja di PT. *Federal International Finance* Cabang Subang, yang dapat dilihat dari hasil rata-rata pra survei dengan nilai terendah yaitu 3,06 menunjukkan bahwa karyawan merasa tidak puas terhadap gaji dan tunjangan yang di berikan oleh PT. *Federal International Finance* Cabang Subang. Kemudian disusul oleh nilai terendah selanjutnya 3,10 bahwa merasa tidak dihargai atas kontribusi yang di berikan karyawan di PT. *Federal International Finance* Cabang Subang. Rata-rata selanjutnya dengan nilai 3,13 bahwa hubungan antara karyawan kurang baik di PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.

Dapat dilihat dari hasil pra-survei dan hasil wawancara beberapa karyawan bahwa pentingnya kepuasan kerja karena mengharuskan seseorang untuk merasa puas dalam melakukan pekerjaannya, dengan harapan pekerjaan yang hendak diselesaikan dapat memberikan hasil yang maksimal. Dengan adanya kepuasan kerja dalam suatu usaha maka hal tersebut dapat menciptakan dorongan kuat untuk mencapai tujuan akhir, dengan demikian dapat dikatakan apabila seseorang memiliki kepuasan dalam bekerja maka pekerjaan yang dilakukannya akan memberikan hasil yang maksimal. Kepuasan dapat mendorong seseorang untuk berupaya tinggi pada apa yang menjadi tujuannya, baik tujuan tersebut merupakan tujuannya sendiri ataupun tujuan bersama dalam sebuah organisasi. Dalam hal kepuasan, terdapat unsur-unsur yang mendasari munculnya kepuasan, seseorang akan terdorong untuk bekerja apabila terdapat sesuatu yang menjadi kebutuhannya sebagai tujuan akhir dari usaha tersebut.

Pelatihan memiliki dampak pada kemampuan yang akan dikembangkan oleh karyawan dan juga mampu memberikan motivasi serta membentuk karyawan agar memiliki kemampuan bekerja secara mandiri. Pelatihan juga dapat meningkatkan kepercayaan diri karyawan dan meningkatkan kinerja mereka. Pelatihan adalah setiap usaha memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau suatu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan supaya efektif (Luturlean dan Hartomo, 2020).

Tabel 1.8
Hasil Kuesioner Pra Survei Pelatihan Kerja pada PT. Federal International Finance Cabang Subang

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total Skor	Rata - Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Pelatihan yang saya terima relevan dengan tugas dan tanggung jawab saya.	7	6	5	2	9	85	2,83
2	Pelatihan yang diberikan membantu saya meningkatkan keterampilan teknis yang diperlukan dalam pekerjaan.	6	7	5	5	7	79	2,63
3	Pelatihan yang saya ikuti meningkatkan pemahaman saya tentang prosedur kerja perusahaan.	4	4	8	3	9	88	2,93
4	Saya merasa lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas setelah mengikuti pelatihan.	6	6	4	5	9	84	2,80
5	Materi pelatihan disampaikan dengan cara yang mudah dipahami.	6	5	3	8	8	77	2,56
6	Pelatihan yang saya terima sesuai dengan kebutuhan pengembangan karier saya.	5	3	8	8	6	77	2,56
7	Saya merasa perusahaan berkomitmen untuk mengembangkan keterampilan karyawan melalui pelatihan.	7	8	3	3	9	84	2,80
Skor Rata-Rata							574	2,73
Rata-rata = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-rata = Total Rata-rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner								

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1.8 dapat dilihat bahwa variabel bebas pertama diduga bermasalah dengan kinerja karyawan yaitu variabel Pelatihan Kerja. Pelatihan Kerja berdasarkan skor rata-rata nya kurang baik. Adapun hal - hal yang di duga dapat bermasalah apabila tidak dikelola dengan baik dilihat dari ketujuh pertanyaan yang diajukan yaitu dengan rata-rata terendah 2,56 menunjukkan pelatihan yang diberikan kurang baik dalam penyampaian nya. Terendah selanjutnya 2.56 yaitu pelatihan yang diterima tidak sesuai dengan pengembangan karir. Rata-rata selanjutnya yaitu 2,63 pelatihan yang diberikan kurang meningkatkan keterampilan dan teknis pada karyawan. Dapat dilihat dari hasil pra survei dan hasil wawancara beberapa karyawan bahwa aspek yang tercakup dalam pelatihan yang harus diperhatikan karena saling berkaitan satu sama lain. hal inilah yang menjadi alasan mengapa diperlukan pelatihan yang baik, di mana pelatihan dapat menunjang sistem–sistem lainnya dalam memberikan pelayanan terbaik. Dengan pemberian pelatihan bagi karyawan yang baik akan menghasilkan kualitas kerja yang berguna bagi manajemen dan perusahaan, di mana pelatihan karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Pada saat wawancara, terdapat beberapa potensi masalah yang perlu dikelola dengan baik, terutama dalam hal pemberian pelatihan yang baik.

Tabel 1.9
Hasil Pra Survei Motivasi Kerja pada PT. *Federal International Finance*
Cabang Subang

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total Skor	Rata - Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Saya merasa gaji yang saya terima saat ini mencukupi kebutuhan ekonomi keluarga saya.	5	5	7	7	6	94	3,13
2	Saya merasa kondisi kerja di perusahaan ini aman dan nyaman.	1	7	6	7	9	106	3,53

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total Skor	Rata - Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
3	Saya memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja.	6	2	6	10	6	98	3,26
4	Saya merasa dihargai atas kontribusi saya di perusahaan ini.	2	9	6	8	5	95	3,16
5	Saya memiliki kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan saya.	2	3	9	9	7	106	3,53
6	Saya merasa pekerjaan saya memberikan makna dan tujuan dalam hidup saya.	6	7	4	5	8	92	3,06
7	Saya merasa perusahaan memberikan jaminan kesehatan yang baik bagi karyawan.	1	9	4	8	8	103	3,43
Skor Rata-Rata							694	3,25
Rata-rata = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden (30)								
Skor Rata-rata = Total Rata-rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner								

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1.9 dapat dilihat bahwa variabel bebas kedua diduga bermasalah dengan kinerja karyawan yaitu variabel motivasi kerja memperoleh skor 3,25 yang menyatakan bahwa kondisi motivasi kerja pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan dan masuk ke dalam kategori kurang baik. Dilihat dari ketujuh pertanyaan yang telah diajukan dalam kuesioner menunjukkan bahwa ada tiga masalah yang terlihat yaitu dapat dilihat dari hasil pra survei dengan rata-rata terendah 3,06 yaitu kurangnya bermakna pekerjaan yang diberikan oleh karyawan PT. *Federal International Finance* Cabang Subang. Nilai terendah selanjutnya yaitu 3,13 yaitu karyawan merasa gaji yang ia terima saat ini kurang untuk menghidupi kebutuhan ekonomi keluarga. Rata-rata terendah selanjutnya yaitu 3,16 yaitu karyawan merasa kurang dihargai atas kontribusi

di dalam perusahaan. Dapat dilihat dari hasil pra survei dan hasil wawancara beberapa karyawan bahwa motivasi kerja pada suatu organisasi harus mampu memberikan keterlibatan terhadap proses pengembangan dan pemanfaatan kemampuan, keahlian serta talenta yang dimiliki karyawan. Motivasi kerja dorongan yang mendorong individu untuk melakukan pekerjaan dengan semangat dan dedikasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja dapat dibedakan menjadi intrinsik, seperti kepuasan pribadi dan tantangan, serta ekstrinsik, seperti gaji dan pengakuan. Dampak dari motivasi kerja yang tinggi mencakup peningkatan produktivitas, kepuasan kerja, dan retensi karyawan. Untuk meningkatkan motivasi, perusahaan dapat menerapkan berbagai strategi, seperti memberikan penghargaan atas pencapaian, menyediakan peluang pengembangan diri, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Dengan memahami dan mengelola motivasi kerja, organisasi dapat mencapai tujuan mereka secara lebih efektif. Apabila tidak dilakukan dan dikelola dengan baik dapat menimbulkan kinerja karyawan yang kurang maksimal karena kontribusinya kurang baik terhadap organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Asnawiyah, dkk (2020), menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Untuk meningkatkan motivasi kerja, manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Motivasi yang dilakukan tersebut akan meningkatkan semangat kerja bawahan dalam jangka pendek. Dengan adanya motivasi para karyawan, akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya (Andayani, 2020). Menurut Qomariah (2020), motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu

bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang diuraikan di atas dapat dikatakan bahwa PT. *Federal International Finance* Cabang Subang memiliki permasalahan pelatihan kerja, motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. *FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE* CABANG SUBANG”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti akan mengidentifikasi dan merumuskan masalah untuk melakukan penelitian mengenai Pelatihan Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. Identifikasi masalah tersebut diperoleh dari latar belakang penelitian, dan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, di mana nantinya akan dijawab dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain sebagai berikut :

1. Pelatihan Kerja

- a. Pelatihan yang diberikan kurang baik dalam penyampaiannya.

- b. Pelatihan yang diterima tidak sesuai dengan pengembangan karir.
- c. Pelatihan yang diberikan kurang meningkatkan keterampilan dan teknis pada karyawan.

2. Motivasi Kerja

- a. Kurang bermakna pekerjaan yang diberikan oleh karyawan PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.
- b. Karyawan merasa gaji yang ia terima saat ini kurang untuk menghidupi kebutuhan ekonomi keluarga.
- c. Karyawan merasa kurang dihargai atas kontribusi di dalam perusahaan.

3. Kepuasan Kerja

- a. Menunjukkan bahwa karyawan merasa tidak puas terhadap gaji dan tunjangan yang di berikan oleh PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.
- b. Merasa tidak dihargai atas kontribusi yang di berikan karyawan di PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.
- c. Bahwa hubungan antara karyawan kurang baik di PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.

4. Kinerja Karyawan

- a. Karyawan kurang aktif mencari solusi untuk mengatasi masalah yang terlihat dari kinerja karyawan.
- b. Karyawan kurang sigap dalam menyelesaikan tugas tepat waktu tanpa mengurangi kualitas pekerjaannya.
- c. Karyawan kurang mampu bekerja secara mandiri tanpa pengawasan langsung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelatihan kerja pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.
2. Bagaimana motivasi kerja pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.
3. Bagaimana kepuasan kerja pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.
4. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.
5. Seberapa besar pengaruh pelatihan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang secara parsial dan simultan.
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang merujuk, tujuan dilakukannya penelitian ini untuk memperoleh dan memberikan tinjauan mengenai suatu hubungan antara variabel Pelatihan Kerja, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. *Federal International Finance* Cabang Subang, tujuan dalam penelitian ini yang akan diperoleh di antara-Nya adalah untuk mengetahui:

1. Pelatihan kerja pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.
2. Motivasi kerja pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.
3. Kepuasan kerja pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.
4. Kinerja karyawan pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.
5. Besarnya pengaruh pelatihan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang secara parsial dan simultan.
6. Besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. *Federal International Finance* Cabang Subang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan yang akan menggunakan penelitian ini. Semua hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, seperti yang akan dipaparkan seperti di bawah ini :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini terkait dengan kontribusi terhadap perkembangan teori dan ilmu pengetahuan serta dunia akademis antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti serta menambah ilmu baik dalam teori maupun praktik.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai studi perbandingan dan referensi bagi peneliti lain yang sejenis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Penulis

- a. Hasil ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan dalam memahami materi-materi manajemen sumber daya manusia khususnya hal-hal yang berkaitan dengan pelatihan kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
- b. Penulis dapat memberikan kontribusi terhadap permasalahan yang ada dalam instansi.
- c. Sebagai alat untuk melatih kemampuan dalam menganalisis sebuah masalah.

2. Bagi Perusahaan

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang berkaitan dengan pelatihan kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada instansi terhadap permasalahan yang terjadi, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada sehingga dapat dijadikan sebagai evaluasi di masa yang akan datang.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pemimpin untuk meningkatkan atau

memperbaiki kinerja karyawan PT Federal Internasional Finance Cabang Subang.

3. Bagi Pihak Lain

- a. Sebagai referensi tambahan bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan serta diharapkan dapat digunakan untuk latihan menerapkan antara teori yang didapatkan saat kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan.
- c. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi sebagai bahan referensi mengenai sistem informasi sumber daya manusia, penempatan, manajemen talenta, motivasi kerja dan kinerja Karyawan serta referensi bacaan bagi peneliti selanjutnya.

4. Bagi Pegawai

- a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pegawai akan pentingnya disiplin kerja dan efikasi diri dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.
- b. Dengan memahami pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kinerja, pegawai dapat lebih termotivasi untuk memperbaiki diri dan berkontribusi lebih optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi.

5. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dasar pengembangan penelitian lebih lanjut, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai.