

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pegawai atau karyawan adalah elemen kunci yang berperan dalam perkembangan suatu perusahaan. Untuk mewujudkan tujuan perusahaan, diperlukan karyawan yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan serta mampu menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Setiap perusahaan akan terus berupaya meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan agar target perusahaan dapat tercapai, untuk mencapai harapan tersebut maka kinerja karyawan juga harus didukung dengan kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut.

Kemampuan seorang karyawan tercermin dalam kinerjanya, di mana kinerja yang optimal mencerminkan kualitas kerja yang baik. Kinerja karyawan menjadi salah satu aset penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya, sehingga aspek ini perlu mendapat perhatian dari para pemimpin perusahaan. Secara umum, kinerja diartikan sebagai keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang diberikan guna mencapai target yang ditetapkan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi cenderung bekerja lebih baik dan memberikan hasil yang optimal, Peran manusia dalam perusahaan sebagai karyawan merupakan faktor penting dalam setiap perusahaan karena karyawan yang menjadi penggerak dan penentu jalannya perusahaan. Masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia yang merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi adalah kinerja karyawan (Aryasatya, 2024).

Kinerja sebagai pencapaian atau hasil dari tindakan yang dilakukan melalui keahlian yang dimiliki oleh seorang pegawai yang bertindak pada situasi tertentu. Kinerja pegawai memiliki pengaruh yang penting dalam sebuah organisasi atau lembaga, karena erat kaitannya dengan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Semakin baik kinerja pegawai di sebuah organisasi, maka peluang tercapainya tujuan organisasi semakin besar. Tidak lain halnya bahwa kinerja adalah suatu hal yang memiliki posisi penting dalam sebuah perusahaan maupun organisasi. Adanya kinerja yang baik, sebuah organisasi atau lembaga sudah dapat dikatakan memiliki jembatan yang kokoh sehingga hal tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuannya (Amalya & Setiawan, 2024). Salah satunya dengan adanya peningkatan layanan.

Peningkatan layanan PT pegadaian dapat terjadi apabila kinerja karyawan baik. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, Pada penelitian ini dilakukan penelitian mengenai tiga faktor yang mempengaruhi Kinerja karyawan yakni Kapabilitas teknologi informasi, Good Corporate Givernance dan budaya Organisasi. Namun, dalam beberapa fenomena ditemukan masih adanya masalah mengenai kinerja karyawan pada PT Pegadaian. Beberapa fenomena-fenomena yang saling berkaitan dengan kinerja karyawan juga masih sering terjadi, seperti :

Fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan terjadi pada PT Pegadaian di bulan Maret 2021, seorang pegawai Pegadaian terlibat dalam kasus penggelapan dengan menggunakan jaminan emas palsu. Perbuatan tersebut terbongkar saat pimpinan Pegadaian cabang Kendal melakukan inspeksi mendadak sidak ([www.kompas.com](http://www.kompas.com), 2021), dalam fenomena ini diketahui

bahwa karyawan tersebut melakukan penggelapan asset perusahaan, yang mana mencerminkan bahwa kinerja karyawan tersebut kurang baik, selanjutnya fenomena di Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel). Fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan terjadi pada perusahaan PT Pegadaian di Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel). Erwinsyah, pengelola Unit UPC Pegadaian Cabang Ksatrian Banjarmasin, menghadapi persidangan atas dugaan korupsi. Sidang perdana dengan agenda pembacaan dakwaan digelar di Pengadilan Tipikor Banjarmasin pada Rabu (18/12/2024), dipimpin oleh Hakim Fidyawan Satriantoro.

Jaksa Penuntut Umum (JPU), Syamsul Arifin, mengungkapkan bahwa Erwinsyah diduga memperkaya diri sendiri dan menyebabkan kerugian negara. Ia menggunakan empat modus dalam aksinya, termasuk menahan pelunasan kredit nasabah senilai Rp913 juta, melakukan gadai fiktif dengan nilai total Rp.88 juta, serta mengajukan pinjaman dengan jaminan palsu senilai Rp.680 juta. Total kerugian PT Pegadaian akibat perbuatannya mencapai Rp.1,4 miliar setelah sebagian dikembalikan dengan Erwinsyah didakwa dengan Pasal 2 dan Pasal 3 UU No. 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Korupsi. Usai pembacaan dakwaan, terdakwa menyatakan akan mengajukan eksepsi, yang akan dibahas dalam sidang berikutnya pada Rabu (15/1/2025)

<https://www.rri.co.id/antikorupsi/1200285/satu-lagi-pegawai-pegadaian-di-banjarmasin-terjerat-korupsi>)

Fenomena lainnya terjadi kepada seorang wanita di Lampung, Puji Rahayu, terancam kehilangan emas seberat 65 gram akibat transaksi dengan Johan Irawan, mantan karyawan PT Pegadaian Kedaton Bandarlampung yang telah

diberhentikan. PT Pegadaian Kedaton menyatakan bahwa transaksi tersebut tidak resmi dan tidak tercatat dalam sistem mereka.

Kuasa hukum Puji Rahayu, Robert O Aruan, menilai PT Pegadaian Kedaton bertanggung jawab atas kejadian ini karena transaksi terjadi saat Johan Irawan masih berstatus karyawan dan dilakukan di kantor Pegadaian. Robert juga menuding Pegadaian Kedaton berusaha lepas tangan dari tanggung jawab. Puji Rahayu memiliki bukti kuat, seperti buku tabungan, rekaman transaksi, serta tanda terima berstempel Pegadaian. Robert memastikan akan menempuh jalur hukum, baik pidana maupun perdata, untuk memperjuangkan hak kliennya (Harian Waktu Lampung Online, 2023,

<https://lampung.pikiran-rakyat.com/teknologi-bisnis/pr-2956311887/nasabahwanita-pt-pegadaian-kedaton-di-lampung-terancam-kehilangan-emas-65-gram-bakal-tempuh-jalur-hukum?page=all>).

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, terdapat beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan, di antaranya IT capability menurut Aryasatya (2024) IT capability, atau kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi, memegang peranan penting dalam industri perbankan yang semakin bergantung pada sistem digital dan otomasi, dan teknologi informasi telah memiliki peran penting dalam pemerintahan maupun bisnis maka diperlukan IT Knowledge untuk mudah memahami perkembangan teknologi.

Teknologi informasi (TI) telah memainkan peran yang tak tergantikan dalam perkembangan masyarakat saat ini. Kemajuan teknologi data telah mengubah cara kita hidup dan bekerja, termasuk dalam dunia bisnis. Seiring dengan kemajuan pesat dalam bidang teknologi data, masyarakat semakin

membutuhkan akses data yang cepat, akurat, dan terkini. Teknologi data telah menjadi sumber daya yang sangat berharga dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam perkembangan bidang bisnis dan manajemen organisasi, disamping itu terdapat faktor-faktor lainnya yang berhubungan dengan kinerja karyawan dengan IT Capability (Hilmawan, 2023).

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada *Information Technology Capabilty*. Kapabilitas teknologi informasi adalah kapabilitas teknologi informasi merupakan kemampuan teknologi informasi sebagai kemampuan perusahaan untuk memobilisasi dan menyebarkan sumber daya berdasarkan teknologi informasi dalam kombinasi atau penggabungan dengan sumber daya dan kemampuan – kemampuan lain (Wijaya & Wijaya, 2021).

Selain kapabilitas teknologi informasi, Faktor yang mempengaruhi Kinerja karyawan adalah *Good Corporate Governance (GCG)*. *Good Corporate Governance (GCG)* berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Laode, 2022). *Good Corporate Governance (GCG)* merupakan suatu sistem, proses, dan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) dan dimaksudkan untuk mengatur hubungan semua pihak dan mencegah terjadinya kesalahan–kesalahan signifikan dalam strategi korporasi dan untuk memastikan bahwa kesalahan- kesalahan yang terjadi dapat diperbaiki (Cahyani et al., 2024).

Pentingnya GCG dalam organisasi karena GCG memastikan bahwa semua keputusan organisasi dibuat secara transparan dan bertanggung jawab. Dengan adanya transparansi, stakeholder (pemegang saham, pelanggan, dan karyawan) dapat memahami bagaimana perusahaan dikelola dan dapat mengawasi kebijakan

yang diterapkan (Laode, 2022) Maka dari itu, sangat penting penerapan GCG ini diterapkan di tiap perusahaan swasta maupun perusahaan milik negara.

Penerapan GCG pada perusahaan-perusahaan swasta maupun perusahaan pemerintah, khususnya yang berada di Indonesia diharapkan dapat membenahi komponen kinerja, baik dari segi sistem, proses, perencanaan dan pengimplementasiannya. Selain itu, dengan adanya GCG, perusahaan tidak melakukan praktik kecurangan, lebih transparan dan akuntabel dalam menjalankan usahanya dan dapat mengelola perusahaan dengan baik, selain itu perusahaan diharapkan dapat mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Yang dimaksud peraturan disini yaitu undang-undang yang menganut kegiatan bisnis. GCG mempunyai prinsip, antara lain transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kesetaraan (Laode, 2022). Selain itu, faktor budaya organisasi menjadi salah satu yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai unsur yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi juga dianggap sebagai struktur yang membentuk pola interaksi dan kerjasama antara individu-individu dalam mencapai tujuan bersama menurut Demanto (2025) Setiap organisasi memiliki budaya organisasi yang berbeda-beda, masing-masing memiliki filosofi, prinsip bisnis, cara pemecahan permasalahan dan pengambilan keputusan sendiri. Budaya organisasi adalah pokok penyelesaian masalah- masalah eksternal dan internal yang dilakukannya secara konsisten oleh suatu kelompok yang kemudian mewariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan

merasakan terhadap masalah-masalah terkait, berbagai pendapat telah menyebutkan definisi budaya organisasi.

Budaya organisasi merupakan serangkaian nilai, norma, kepercayaan, kebiasaan, dan perilaku yang secara kolektif dianut dan dijalankan oleh individu dalam suatu organisasi. Budaya ini mencerminkan bagaimana karyawan berinteraksi satu sama lain, bagaimana mereka mendekati pekerjaan mereka, serta bagaimana perusahaan berhubungan dengan pemangku kepentingan eksternal seperti pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat. (Jufrizen dalam Rahmadhani (2020)

Dengan budaya organisasi maka lingkungan kerja yang tercipta oleh budaya organisasi atau kebiasaan yang baik akan mendorong para pegawai instansi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu, sikap disiplin penting untuk dijadikan sebagai budaya dalam organisasi. Sehingga, para karyawan akan terdorong untuk menerapkan budaya organisasi tersebut dalam kesehariannya saat menjalankan tugasnya.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Vandela & Sugiarto (2021) dengan judul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan PT Sinar Alam Cahaya Mentari Ketapang” dan Penelitian Laode (2022) dengan judul “Pengaruh *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UP3 Baubau”. Serta Penelitian Muis (2018) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan”.

Beberapa peneliti terdahulu, telah melakukan penelitian serupa yang dapat dijadikan gap penelitian oleh peneliti, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh

Demanto (2025) menyatakan bahwa Budaya Organisasi memiliki pengaruh yang negatif terhadap tingkat kinerja karyawan dan berada dalam kriteria baik dari jawaban responden menunjukkan frekuensi tanggapan tertinggi berada pada indikator perhatian pada detail yang berarti para karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan secara akurat dan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Hilmawan (2023) bahwa teknologi data memainkan peran penting dalam perkembangan bisnis online di Indonesia, yang juga dapat meningkatkan perekonomian negara. Teknologi data, atau yang biasa dikenal sebagai TI, telah berfungsi penting dalam berbagai sektor di dunia ini, termasuk komunikasi, kedokteran, bisnis, dan lainnya. Orang-orang dapat berkomunikasi bahkan ketika mereka berada di tempat yang terpisah jauh serta penelitian yang dilakukan oleh Iskandar (2022) menyatakan bahwa memahami dan mengoperasikan teknologi sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Kemampuan memahami dan mengoperasikan teknologi sangat mempengaruhi kinerja karyawan secara khusus dan mempengaruhi produktivitas perusahaan secara umum.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “**Pengaruh *Information Technology Capability, Good Corporate Governance (GCG) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung)***”.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian adalah:

1. Bagaimana *Information Technology Capability* di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
2. Bagaimana *Good Corporate Governance* (GCG) di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
3. Bagaimana Budaya Organisasi Terhadap di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
4. Bagaimana Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
5. Seberapa besar pengaruh *Information Technology Capability* terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
6. Seberapa besar pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
7. Seberapa besar pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
8. Seberapa besar pengaruh *Information Technology Capability*, *Good Corporate Governance* (GCG) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *Information Technology Capability* di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
2. Untuk mengetahui dan menganalisis *Good Corporate Governance* (GCG) di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Budaya Organisasi Terhadap di PT.

#### Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung

4. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
5. Untuk mengetahui dan menganalisis Seberapa besar pengaruh Information Technology Capability terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
6. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
7. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung
8. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Information Technology Capability, *Good Corporate Governance* (GCG) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan yang akan menggunakan penelitian ini, terutama yang berhubungan dengan pengetahuan manajemen khususnya terkait dengan pengaruh *information technology capability*, *Good Corporate Governance* (GCG) dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kantor cabang Kota Bandung. Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan secara teoritis terkait dengan pengaruh *information technology capability*, *Good Corporate Governance* (GCG) dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kantor cabang Kota Bandung, nantinya diharapkan dapat menjadi tambahan sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu ekonomi dan bisnis, oleh pihak-pihak yang berkepentingan, di antaranya:

1. GCG merupakan prinsip yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan etika dalam menjalankan perusahaan, dan dengan mengeksplorasi pengaruh GCG terhadap kinerja karyawan, penulisan penelitian ini dapat memperkuat argumen teoritis bahwa implementasi tata kelola yang baik menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memperbaiki proses kerja, serta meningkatkan kinerja individu.
2. Penulisan penelitian ini berpotensi mengembangkan teori budaya organisasi, khususnya mengenai bagaimana nilai-nilai budaya yang kuat dan selaras dengan tujuan perusahaan dapat mendorong karyawan untuk lebih produktif dan loyal, dan dalam konteks PT. Pegadaian, hal ini penting untuk memahami bagaimana budaya kerja yang diterapkan bisa memengaruhi efisiensi dan efektivitas operasional.
3. Secara teoritis, penulisan penelitian ini juga dapat memberikan tambahan sumbangan tentang pengembangan konsep tentang bagaimana sinergi antara ITC, GCG, dan budaya organisasi secara bersamaan berdampak pada kinerja karyawan. Teori ini penting karena ketiga variabel tersebut mungkin memiliki interaksi yang saling memperkuat dan memberikan dampak yang lebih besar dibandingkan jika variabel tersebut berdiri sendiri.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun manfaat secara praktis yang dapat diperoleh dalam penelitian ini, khususnya terkait dengan pengaruh *information technology capability*, *Good Corporate Governance* (GCG) dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kantor cabang Kota Bandung di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kapabilitas teknologi informasi mempengaruhi kinerja, PT. Pegadaian dapat mengoptimalkan sistem teknologi yang mereka miliki, seperti aplikasi internal, sistem manajemen data, atau alat komunikasi. Peningkatan dalam teknologi ini dapat mempercepat proses kerja, meminimalkan kesalahan manusia, dan memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih produktif.
2. Dengan mengetahui dampak GCG terhadap kinerja karyawan, manajemen dapat memperkuat prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan etika. Hal ini dapat menciptakan iklim kerja yang lebih kondusif, meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap manajemen, dan mengurangi potensi terjadinya konflik atau masalah internal yang bisa menghambat kinerja.
3. Budaya organisasi yang kuat dan positif dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik dan lebih kolaboratif. Penulisan penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan kepada manajemen PT. Pegadaian tentang aspek budaya mana yang paling berpengaruh terhadap kinerja, sehingga mereka dapat menyesuaikan program pengembangan budaya untuk memperkuat nilai-nilai yang mendukung produktivitas dan inovasi.