

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia menjadi bagian utama pada kelembagaan besar dan kecil. Pada organisasi besar, sumber daya manusia dipandang selaku bagian penting dari pengembangan perusahaan, dan perannya menjadi sangat penting. Kemajuan pemerintahan dicapai dengan dukungan otoritas nasional yang berkualitas.

Pekerjaan pegawai pada lembaga publik selalu bergantung pada pemimpin. Tanpa kepemimpinan yang layak, seorang pemimpin tidak mampu mengatasi dengan baik tugas-tugas yang sangat kompleks. Jika pemimpin sanggup menjalankan tugasnya dengan baik, ia mampu menggapai tujuan organisasinya.

Organisasi memerlukan seorang pemimpin yang efektif memengaruhi perilaku anggota serta bawahannya. Oleh sebab itu, seorang pemimpin dianggap selaku atasan apabila ia sanggup mempengaruhi bawahannya dan mengarahkan mereka untuk menggapai tujuan kelembagaan. Kepemimpinan menjadi suatu topik manajemen paling menarik dibahas saat ini.

Media elektronik serta cetak sering berbicara dan membahas tentang kepemimpinan. Peran seorang pemimpin sangatlah strategis dan penting dalam menggapai misi, visi serta tujuan organisasi. Ini adalah sebuah motivasi yang selalu menunjang seseorang dalam mempelajari detail kepemimpinan. Kualitas kepemimpinan umumnya dianggap selaku faktor penting yang menentukan keberhasilan serta kegagalan organisasi, dan merupakan faktor terpenting yang menentukan apakah suatu perusahaan atau masyarakat, berhasil atau gagal pada organisasi yang berorientasi bisnis/publik.

Peran kepemimpinan begitu penting sehingga topik kepemimpinan menjadi sebuah fokus para peneliti di bidang perilaku organisasi. Manajer memainkan peran kunci dalam pengembangan dan implementasi strategi perusahaan. Oleh karena itu, tiap manajer menghargai pelatihan, mobilitas serta dukungan semua karyawannya di masa depan sehingga mereka sanggup melengkapinya lingkungan kerja dan beban kerja.

Para atasan wajib melatih karyawan mereka secara ekstensif untuk menggapai kepuasan dan keterlibatan yang terorganisir seraya meningkatkan kinerjanya. Lembaga yang meraih tujuan mereka beserta melengkapinya tanggung jawab sosial mereka sangat bergantung pada pemimpin mereka. Apabila seorang pemimpin mampu bekerja dengan baik, kemungkinan besar ia akan mencapai tujuan organisasinya.

Organisasi memerlukan pemimpin yang efektif yakni sanggup memengaruhi tindakan anggota maupun pegawainya. Maka dari itu, apabila seorang manajer atau penanggung jawab suatu organisasi mampu berdampak serta mengarahkan pegawainya dalam menggapai tujuan organisasi, maka ia akan dianggap sebagai seorang pemimpin. Manajer tiap-tiap organisasi membutuhkan beberapa karyawan sebagai asisten untuk melaksanakan tugas dengan jumlah masing-masing unit dan beban kerja yang berbeda.

Hal ini memaksa seluruh pemimpin untuk mengambil pelatihan serius, memobilisasi dan menargetkan semua karyawan masa depan di sekitar mereka untuk mencapai jumlah dan beban kerja yang diinginkan. Pemimpin harus memberikan nasihat serius kepada pekerja pada lingkungan untuk meningkatkan kepuasan kerja, tanggung jawab organisasi dan produktivitas. Tiap pemimpin mempunyai model penekanan yang berbeda untuk memelihara, memobilisasi serta membimbing seluruh karyawan potensial pada sekelilingnya.

Perbedaan ini berasal dari gaya kepemimpinan yang tidak sama pada tiap-tiap pemimpin. Konsistensi diantara standar gaya kepemimpinan serta budaya organisasi merupakan syarat penting bagi keberhasilan tujuan organisasi. Olde Lawfirm adalah perusahaan yang membantu pelanggan kartu kredit atau pelanggan dengan masalah kredit di era modern saat ini.

Olde Lawfirm memainkan peran strategi dalam memecahkan masalah klien. Olde Lawfirm diwajibkan menjunjung tinggi kualitas dan profesionalismenya, salah satunya sumber daya manusia dengan keterampilan organisasi, berkualitas baik, jujur, serta berdedikasi. Maka dari itu, pemimpin Olde Lawfirm menggunakan kebijakan tersebut untuk mencapai tugas pokok dan fungsi yang dijalankan pada perusahaan, sebab karyawan merupakan kelompok terpenting yang menentukan perencanaan organisasi serta kecepatan perencanaan yang berkesinambungan dan berperan penting dalam peningkatan kualitas sumber dayanya sehingga mampu meraih kesuksesan.

Dari evaluasi penulis, terhadap Pimpinan Olde Lawfirm ialah pemimpin di terima oleh para karyawan selaku pengikut ataupun karyawan pekerja. Pimpinan Olde Lawfirm memiliki hak mengawasi karyawan yang dia kelola. Peranan Pimpinan Olde Lawfirm untuk meningkatkan kinerja karyawan di Kantor Olde Lawfirm mampu disesuaikan, diprofesionalkan serta diharapkan mampu mamcapai keinginan bersama.

Kartu Penyelesaian kredit bermasalah ataupun *credit card* adalah kebiasaan trend pada kehidupan manusia yang modern, dimana pada sebuah kota berkembang yang menjadi metropolis atau cosmopolis. Kartu Penyelesaian kredit bermasalah merupakan pilihan sederhana manusia dalam mengevaluasi perkiraan hidup dan menerima maupun menolaknya sesuai pada kebutuhannya. Kartu Penyelesaian kredit bermasalah mampu menyesuaikan gaya hidup manusia untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan pengeluaran.

Memiliki kartu Penyelesaian kredit bermasalah telah menjadi kebutuhan umum untuk meningkatkan profitabilitas. Seiring dengan membaiknya kondisi dasar Indonesia, harga pangan dan sandang juga meningkat. Ketika harga satu produk meningkat, begitu pula harga produk lainnya.

Salah satu cara untuk memotong harga barang harus menyediakan cukup dana. Di masa-masa sulit ini, banyak orang mulai menggunakan kartu Penyelesaian kredit bermasalah untuk pembayaran mereka. Namun, jika harga produk pada kartu tinggi, pelunasan kredit tidak akan mudah. Kehadiran bank dan lembaga keuangan non bank menolong dalam menangani permasalahan tersebut.

Jumlah lembaga keuangan yang memberikan kartu Penyelesaian kredit bermasalah menjadikan konsumen tidak mudah dalam mengambil keputusan ketika dihadapkan dengan riwayat kredit yang buruk. Hal ini disebabkan oleh semakin ketatnya persaingan antar lembaga keuangan. Persoalan ini tentunya memudahkan konsumen untuk memanfaatkan peluang yang ditawarkan oleh lembaga tersebut.

Prinsip penerbitan kartu Penyelesaian kredit bermasalah ialah prinsip 5C yakni *character, capacity, capital, collateral*, serta *condition of economic*. 5 prinsip ini adalah aspek utama dari kebijakan penawaran Penyelesaian kredit bermasalah, sebab masalah bagi lembaga keuangan seringkali ialah risiko Penyelesaian kredit bermasalah macet (resiko tidak tertagihnya Penyelesaian kredit bermasalah). Semakin tingginya agunan, maka semakin rendah risiko Penyelesaian kredit bermasalah yang macet.

Pemecahan masalah kredit biasanya dibagi menjadi jaminan fisik serta non fisik. Agunan fisik mampu berupa barang layaknya tanah, perumahan dan surat yang berharga. Jaminan non fisik, sebagaimana ditunjukkan oleh laporan

keuangannya, mampu mengamankan kondisi keuangan suatu usaha dari sudut pandang debitur sebagai kaminan kepercayaan.

Faktor *character* sangat penting pula. *Character* terkait calon debitur. Organisasi keuangan tepat pada pengelolaan keuangan, memerlukan informasi tentang sifat, karakter, dan integritas pribadi para pemimpin perusahaan untuk mencukupi kewajiban-kewajiban finansialnya.

Kemudian, faktor *capital*. Faktor *capital* mencerminkan kondisi keuangan semua pinjaman. Bank dan lembaga keuangan harus menyadari pertimbangan mengenai surat utang dan total modal peminjam.

Berdasarkan informasi yang diterima oleh Olde Lawfirm (Legal *Consultan* dan *Mediation*) di Surabaya, mengubah total konsumen tiap tahunnya. Ditunjukkan oleh Tabel 1.1. total konsumen 2 tahun terakhir.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Konsumen pada Olde Lawfirm (Legal Consultan dan Mediation) 2018-2019**

Tahun	Jumlah Konsumen (Orang)	Persentase %
2018	50 Orang	
2019	55 Orang	Naik 10%
Jumlah	105 Orang	10%

Sumber.: Olde Lawfirm Surabaya

Tabel 1.1. di atas menunjukkan informasi perubahan total konsumen di Olde Lawfirm Surabaya selama 2 tahun (2018- 2019). Menurut Olde Lawfirm, ada 50 orang pada 2018. Jumlah konsumen pada 2019 meningkat 10% menjadi 55.

Di sini mampu melihat bahwa jumlah konsumen terus berfluktuasi dari 2018 hingga 2019. Menurut penjelasan di atas, penulis tertarik untuk menjalankan pengamatan tambahan mengenai sistem penyelesaian pelunasan

kartu Penyelesaian kredit bermasalah di Olde Lawfirm Surabaya untuk konsumen disajikan dengan model pengamatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Menurut latar belakang, mampu diterangkan jika kesuksesan atau kegagalan sebuah lembaga dipengaruhi oleh pimpinannya. Peranan kepemimpinan yang sesuai dalam kondisi atau keadaan lembaga tertentu mampu meningkatkan kinerja pegawai. Sebab, yang menjadikan rumusan masalah yang diajukan pada pengamatan ini ialah “Bagaimana strategi penyelesaian kartu Penyelesaian kredit bermasalah yang diterapkan agen konsultan Olde Lawfirm di kota Surabaya?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian berikut dijalankan supaya memahami peranan atasan/pemimpin untuk meningkatkan kinerja pegawai Olde Lawfirm kota Surabaya.

Dalam memahami model strategi penyelesaian kartu Penyelesaian kredit bermasalah pada Olde Lawfirm kota Surabaya

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan beberapa manfaat dalam pengamatan praktis serta akademis :

1. Praktis, diinginkan agar informatif bagi para sarjana atau mahasiswa lain yang tertarik dengan pengamatan kepemimpinan.
2. Teoritis, informasi tentang peran seorang pemimpin yang baik mampu dijadikan sumber informasi yang dapat diandalkan untuk kepemimpinan di lingkungan akademik lain.
3. Ilmu Pengetahuan, diharapkan menjadi tolok ukur tambahan dalam bidang-bidang yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

