

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masalah yang terjadi di lingkungan kerja akan berdampak buruk baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan. Dimana hal ini dapat membuat keakraban pegawai menjadi renggang. Muncul rasa sulit percaya dan mudah curiga. Maka dari itu komunikasi yang berhubungan dengan pekerjaan menjadi terhambat. Hal ini mengakibatkan pekerjaan menjadi tidak maksimal. Masalah yang timbul di tempat kerja juga dapat berdampak pada terjadinya ketidak seimbangan kinerja karyawan.

Diantaranya berupa tidak seimbangny hubungan antara individu karyawan dengan lingkungan sosialnya. Karyawan yang ada masalah biasanya menjadi egois, tidak bisa bekerja sama dengan orang lain, lebih mementingkan dirinya, dan tidak punya semangat dalam hidupnya yang penuh dengan tekanan. Ini jelas merugikan suatu perusahaan, karena kinerja karyawan secara keseluruhan akan menurun. Banyak masalah yang terjadi di dalam perusahaan, antara lain terjadinya konflik antara pimpinan dan karyawan. Alasannya mulai dari pegawai yang tidak bekerja maksimal, pimpinan yang gagal memberikan timbal balik, atau adanya *miss communication*. Bagaimanapun hal ini biasa terjadi, hal yang menyebabkan masalah ini bisa serius pada perusahaan adalah ketika hal tersebut mempengaruhi kinerja. Konflik personal antara pimpinan dan pegawai dapat

menyebabkan terhambatnya pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Permasalahan yang timbul diantara karyawan. Seperti pegawai tidak sepemikiran dalam bertindak, dan pada saat karyawan beranggapan bahwa dirinya direndahkan. Hal ini bisa membuat masalah serius dan akan menyebabkan masalah lebih besar pada akhirnya merusak kerja sama dalam perusahaan. Dampaknya lingkungan kerja tidak kondusif dan mengganggu karyawan lainnya yang tidak ada hubungannya dengan masalah. Komunikasi internal perusahaan yang kurang baik dan tidak efektif dapat menyebabkan kegagalan pencapaian perkembangan perusahaan. Hal yang berpengaruh seperti pekerjaan tidak maksimal, gaji tidak sesuai, lingkungan kerja dan teman kerja yang tidak kondusif, serta keahlian dengan pekerjaan dan kurangnya pelatihan pada karyawan. Akan membuat kinerja karyawan dianggap tidak memadai dan karyawan akan di salahkan.

Perusahaan sebisa mungkin membuat para karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dalam keadaan yang tenang dan nyaman, tanpa ada ketegangan dan kecemasan yang dirasakan. Kondisi seperti ini tidak hanya menyangkut keadaan fisik. Tapi berhubungan dengan orang lain dan psikologis di tempat kerja. Suasana lingkungan kerja yang menyenangkan dapat membuat karyawan nyaman bekerja.

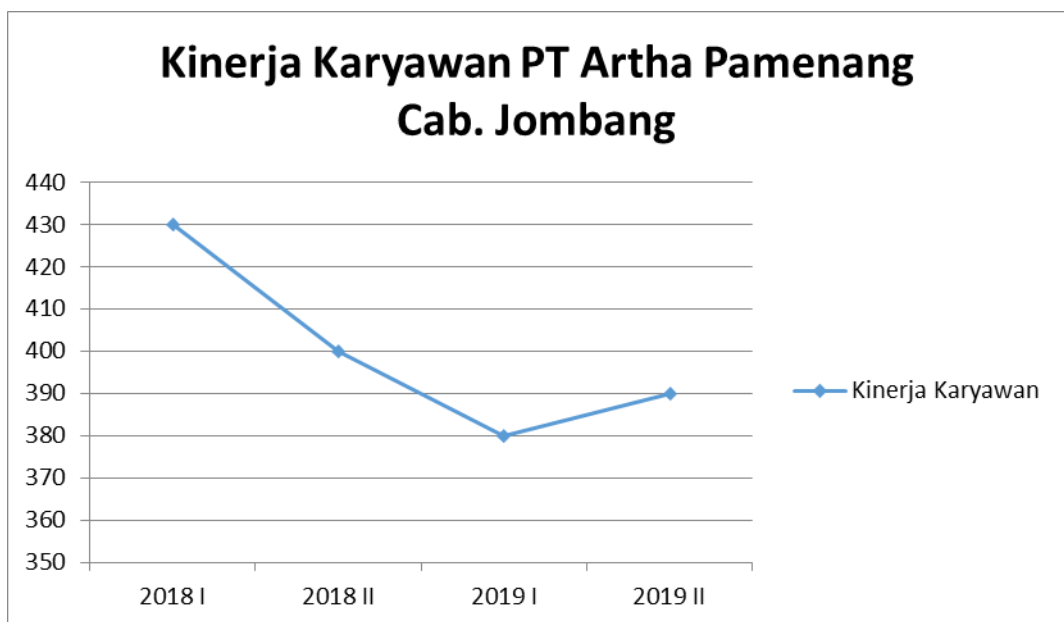
Klasifikasi oleh *International Federation of Accountan (IFAC)* tentang *intellectual capital* ada 3 kategori. Ketiga kategori itu adalah: *human capital*, *Structural Capital* atau *Organization Capital* dan *Relational Capital* atau *Customer Capital*.

Diantaranya Sumber Daya Manusia yang professional, jujur, bertanggung jawab, adil diberi pembinaan yang dilakukan berdasarkan sistem kinerja dan karir. Pembinaan ini dititik beratkan pada kinerja pegawai, mengarah fokus dalam pengembangan kinerja karyawan, pelaksanaan peningkatan kinerja dan produktifitas kerja. Peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan melalui pelatihan, pendidikan, adanya lingkungan kerja yang kondusif, kompensasi yang sesuai, pemberian motivasi dan disiplin kerja yang baik. Hal ini diharapkan karyawan lebih memaksimalkan tanggung jawab terhadap pekerjaan mereka. Mereka sudah dibekali pendidikan dan pelatihan yang tentu berhubungan dengan implementasi kerjanya. Kinerja pegawai adalah satu diantara banyak faktor yang berperan penting guna mencapai tujuan perusahaan maupun tujuan individu. Perusahaan akan sulit mencapai tujuannya jika para karyawan di perusahaan tersebut tidak memiliki kinerja yang baik. Dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan perusahaan diperlukan adanya karyawan yang penuh kesadaran, kesetiaan, ketaatan, disiplin dan bertanggung jawab atas segala pekerjaan yang diberikan dan telah dikerjakan.

Perusahaan yang kurang efektif dalam mencapai tujuan bisnis perusahaan cenderung fokus pada seberapa besar peran modal finansial dari pada modal intelektual yang dimiliki. Kenyataan menunjukkan bahwa ada perusahaan yang menguasai perekonomian dunia sekarang. Pengelolaan modal intelektual sangat di perlukan dari sumber daya manusia yang dimiliki

perusahaan dapat dilihat dari kualitas informasi, pengetahuan, ide dan keahlian serta komitmen yang dimiliki perusahaan.

Pada PT BPR Artha Pamenang, kinerja karyawan diukur setiap 6 bulan sekali dengan penilaian berstruktur. Hal ini mendapatkan hasil dengan kriteria poin tertentu yang menggambarkan kinerja karyawan dalam bentuk angka. Dengan taraf nilai 1 – 5 dan nilai akhir 100 – 500 , *Exceptional* : $Score \geq 450$, *Exceed Target* : $400 \leq score < 450$, *On Target* : $300 \leq score < 400$, *Need Improvement* : $150 \leq score < 300$ dan *Unacceptable* : $Score < 150$. Di bawah ini merupakan data penilaian kinerja karyawan PT. BPR Artha Pamenang selama 2 tahun terakhir yaitu tahun 2018 dan 2019.



Sumber data : Admin PT. BPR Artha Pamenang, diolah Peneliti, 2020.

Gambar 1.1. Laporan Kinerja Karyawan PT. BPR Artha Pamenang

Berdasarkan data 2 tahun diatas di ketahui bahwa kinerja karyawan pada PT. BPR Artha Pamenang secara keseluruhan sudah memenuhi target atau dalam skor *on target* , namun pencapaian target turun dari tahun 2018 pada 6 bulan awal ke 6 bulan selanjutnya. Penurunan ini sebesar 30 skor, dan 6 bulan selanjutnya pada tahun 2019 turun lagi 20 skor menjadi 380 dan naik pada 6 bulan kedua pada tahun 2019. Hal ini menunjukkan adanya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT BPR Artha Pamenang . bisa di katakan penurunan kinerja karyawan walaupun masih pada skor memenuhi target.

Karyawan pada PT. BPR Artha Pamenang di latih untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa nyaman menggunakan layanan jasa keuangan di PT. BPR Artha Pamenang. Dengan nyamannya nasabah akan berimbas pada kelangsungan kegiatan di PT. BPR Artha Pamenang dan meningkatkan laba perusahaan. Karyawan merupakan bagian terdepan dalam perusahaan karena langsung berhubungan dengan nasabah. Maka perusahaan membekali karyawan-karyawannya dengan keahlian melayani nasabah PT. BPR Artha Pamenang dengan setulus hati. Karyawan sebagai sumber daya utama perusahaan dituntut untuk memberikan kualitas layanan jasa terbaik dan optimal kepada konsumen, sehingga konsumen merasa dirinya terlayani dengan baik dan punya rasa puas, jika sebaliknya maka mereka dapat mengkomplain yang dapat merusak citra perusahaan. Dengan kata lain sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelola maksimal masukan yang dimiliki perusahaan untuk mendapatkan hasil sesuai harapan perusahaan.

Pada PT BPR Artha Pamenang selalu memberikan penilaian kinerja terhadap karyawannya setiap enam bulan sekali, hal ini dilaksanakan untuk mengevaluasi kinerja yang dilakukan oleh karyawannya pada semua bagian. Sehingga karyawan bisa mengevaluasi secara mandiri apa yang kurang dan belum maksimal dilakukan dalam perusahaannya. Ada form khusus yang digunakan dalam penilaian kinerja karyawan PT BPR Artha Pamenang sesuai dengan bagian yang dinilai. Hal ini diharapkan dapat lebih spesifik menilai kinerja karyawan. Adanya teguran dan penghargaan untuk karyawan sesuai dengan hasil penilaian kinernjanya.

Pada PT. BPR Artha Pamenang pasti memiliki kompetensi-kompetensi sesuai keahlian dan bidangnya masing-masing. Dengan visi trkemuka, sehat, aman, kuat, terpercaya dan misi peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kepada masyarakat baik usaha mikro, kecil, dan menengah. Peningkatan kualitas pengelolaan operasional BPR sesuai dengan kaidah-kaidah perbankan serta praktek manajemen professional dan sehat. Peningkatan kualitas dan pendayagunaan aset BPR, baik yang terwujud dan tak terwujud melalui SDM, Teknologi, sistem manajemen, serta jaringan yang unggul untuk menunjang pertumbuhan dan perkembangan usaha. Peningkatan kesejahteraan karyawan, Manajemen, dan Pemilik. Penyediaan produk (jasa) yang mampu memberikan nilai tambah (nilai manfaat optimal) bagi masyarakat. Apabila kompetensi-kompetensi yang dimiliki karyawan

PT.BPR Artha Pamenang itu memperoleh peluang yang besar untuk mengaktualisasikan dan mengintegrasikannya ke dalam proses manajemen, maka modal intelektual ini diyakini akan meningkatkan kemampuan asset, peningkatan keuntungan, kinerja, kepuasan kerja perusahaan, kepuasan pelanggan serta pihak yang berkepentingan didalam organisasi. Oleh karena itu PT. BPR Artha Pamenang memunculkan keyakinan dan kebulatan tekad bahwa ditengah-tengah situasi pasar yang sangat kompetitif sekarang ini, penerapan manajemen industrial yang berbasis *capital intelektual* . Mengelola pengetahuan bukan hal yang mudah. Karena itu untuk melakukan hal tersebut perusahaan harus menjaga persediaan pengetahuan modal intelektual.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Pengaruh *Human Capital, Structural Capital* dan *Relational Capital* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT BPR Artha Pamenang Cabang Jombang”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka pokok permasalahannya yang dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *human capital* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah *structural capital* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah *relational capital* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh *human capital* terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh *structural capital* terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh *relational capital* terhadap kinerja karyawan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Akademis

Sebagai referensi bidang keilmuan, Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya *Human Capital*, *Structural Capital*, *Relational Capital* dan Kinerja Karyawan penelitian selanjutnya. Dan sebagai referensi tentang penelitian selanjutnya

2. Praktis

Sebagai alat pertimbangan dan referensi pihak yang berkaitan seperti subjek penelitian yaitu PT. BPR Artha Pamenang Cabang Jombang maupun pihak sejenis yang mempunyai permasalahan yang sama.