

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada dewasa ini, pandangan tentang semua sumber daya yang paling penting dari perusahaan telah berubah. Perusahaan akan mampu bersaing jika mampu memaksimalkan sumber daya intelektual yang dimiliki dan dapat dilihat juga dari kinerja karyawannya. Terkait pertumbuhan manajemen berbasis pengetahuan saat ini, Para pelaku bisnis di Indonesia dapat bersaing dengan memanfaatkan keunggulan komparatif yang diperoleh melalui pemikiran-pemikiran baru yang dihasilkan oleh modal intelektual mereka. Karena kecenderungan mereka untuk dikenal lebih luas oleh masyarakat umum, perusahaan besar mempermudah investor untuk mempelajari prospek masa depan mereka daripada perusahaan kecil (Ramadana, 2018).

Perusahaan yang sukses membutuhkan karyawan yang melampaui tugas formal mereka dan bersedia bekerja di atas dan di luar harapan. Pengusaha membutuhkan individu yang bersedia mengambil tanggung jawab di luar deskripsi pekerjaan mereka. Menurut Asrul *et al*;(2019) Kinerja organisasi, yang digunakan oleh manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan dan untuk mengevaluasi kinerja yang berkaitan dengan lingkungan organisasi, merupakan komponen penting untuk mengukur kinerja organisasi. Akibatnya, keseimbangan antara pengukuran kinerja keuangan dan non-keuangan diperlukan. Mengevaluasi atau mengukur kinerja merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi. Selain untuk mengevaluasi kesuksesan

perusahaan, juga dapat berfungsi sebagai landasan untuk memilih struktur kompensasi perusahaan.

Banyak manajer perusahaan yang tidak memahami bahwa pendapatan perusahaan sebenarnya berasal dari sumber daya manusia, karena operasional perusahaan hanya dilihat dari sudut pandang bisnis. Pemimpin organisasi atau perusahaan tidak memandang organisasi mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang khas atau nilai ekonomi yang khas yang membedakan barang atau jasa mereka dari pesaing. Penelitian yang dilakukan Fauzan (2021) menyatakan bahwa Jika bisnis dapat memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki orang-orangnya, maka akan memiliki modal manusia yang lebih besar. Sumber daya manusia tidak boleh lagi dilihat oleh organisasi sebagai pengeluaran. Diakui bahwa investasi perusahaan dalam sumber daya manusia (termasuk gaji dan tunjangan) mengubah sumber daya tersebut menjadi aset jangka panjang.

Sistem informasi diperlukan bagi karyawan untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan akurat kepada pelanggan mereka. Investasi terbaik adalah dalam modal informasi. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan infrastruktur dan teknologi informasi yang tepat. Keberhasilan suatu bisnis (organisasi) dapat dicapai dengan menciptakan budaya perusahaan yang dapat menumbuhkan kreativitas dan kerjasama (modal organisasi). Pertumbuhan bisnis, yang didefinisikan sebagai kapasitas untuk meramalkan modifikasi pada sistem operasi, mengelola sumber daya, dan meningkatkan daya saing, dapat dengan memperhatikan jenis bakat yang harus terus ditingkatkan di perusahaan. Untuk menjaga agar pengelolaan sumber daya manusia selaras dengan tujuan perusahaan, maka kematangan atau *maturity*

setiap proses bisnis pengelolaan sumber daya manusia perlu diukur dan ditingkatkan. Modal organisasi (*organizational capital*) adalah keinginan organisasi untuk mengintegrasikan dan menargetkan faktor-faktor yang mendorong peningkatan dan pembelajaran untuk membantu karyawan dalam mengimplementasikan proses bisnis organisasi.

Ketika seorang karyawan sangat berkomitmen, dia akan berusaha keras untuk memenuhi tugas dan wewenang yang didelegasikan oleh bisnis dan akan berusaha untuk tetap bersama organisasi tempat dia bekerja. Kinerja dapat didefinisikan sebagai kinerja tugas tertentu yang dapat diukur terhadap standar yang telah ditentukan sebelumnya atau dapat diidentifikasi dalam hal akurasi, kelengkapan, pendanaan, dan kecepatan. Menurut Wahyuningsih *et al*;(2020) menyatakan bahwa Kinerja setiap karyawan menjalankan tanggung jawabnya secara berbeda, seorang karyawan adalah item individu. Berkaitan dengan *human capital*, *information capital*, *organizational capital* dan kinerja karyawan, dapat dicermati di Indonesia pada perusahaan yang berada dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Pertumbuhan bisnis, yang didefinisikan sebagai kapasitas untuk meramalkan modifikasi pada sistem operasi, mengelola sumber daya, dan meningkatkan daya saing, dapat ditingkatkan dengan mempertimbangkan jenis bakat yang harus terus diproduksi di dalam industri.

sumber daya manusia (*Human Capital*) termasuk semua keahlian, wawasan, dan inovasi mereka. Salah satu komponen fundamental perusahaan adalah evaluasi atau pengukuran kinerja. Metrik kinerja dapat digunakan untuk menetapkan struktur gaji perusahaan, termasuk tingkat gaji staf dan insentif yang sesuai, serta untuk mengukur keberhasilan bisnis.

Manajemen dapat menilai periode sebelumnya dengan menggunakan pengukuran kinerja perusahaan sebagai alat. Banyak perusahaan kurang memperhatikan sumber daya manusia (*Human Capital*) karena aktivitas mereka dilihat murni dari perspektif bisnis.

Berbicara tentang kinerja organisasi, PT PLN (Persero) telah menerapkan sistem Kriteria Penilaian Kinerja Unggul (KPKU) ditetapkan oleh Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di seluruh unit usahanya untuk mengelola dan memantau kinerja organisasi untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya, sehingga berdampak pada keberlangsungan perusahaan dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas BUMN secara keseluruhan. Ada pula beberapa hal yang membuat target kinerja di PT PLN (Persero) UP3 Malang tidak dapat tercapai seperti target kinerja terlalu tinggi, jumlah SDM yang terbatas dan adanya pengaruh dari faktor eksternal. Hal ini membuat target kinerja pada perusahaan tidak dapat tercapai.

Fenomena yang terjadi pada PLN UP3 Malang Untuk mewujudkan zero komplain layanan kepada konsumen, PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang menggelar kelas motivasi bagi para pegawainya bersama motivator nasional Aqua Dwipayana.

Targetnya adalah sesuai dengan tema yang diangkat yakni, "Memperbaiki kualitas hidup dalam mendorong produktivitas diri dan tim untuk selalu semangat dalam menghadapi setiap tantangan guna mendukung pencapaian kinerja PLN UP3 Malang yang terbaik". Aqua menyatakan, para pegawai harus benar-benar mempersiapkan diri ke depannya agar bisa

memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Sehingga bisa puas dan tidak melakukan komplain atas layanan yang telah diberikan. “Setiap orang harus memiliki karakter yang audible, epathy, clarity, respect, dan humble. Sehingga jalinan silaturahmi pekerjaan akan selalu tetap terjaga,” imbuh Aqua.

Aqua menjelaskan tentang bagaimana proses awal dalam memperbaiki diri. Perlunya memiliki komunikasi yang baik di lingkungan keluarga, pertemanan dan juga pekerjaan. Tujuannya agar tercapainya tujuan untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi banyaknya rintangan dalam kehidupan dan pekerjaan. Untuk merealisasikan bisa menjadi pribadi yang berkualitas, ditekankan selalu konsisten dalam bekerja yang ikhlas dan diniatkan ibadah supaya pekerjaan selalu terasa mudah.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai perusahaan negara (BUMN) yang berbentuk perusahaan persero. Kemampuan perusahaan untuk berhasil dalam lingkungan yang terus berubah terutama tergantung pada keterampilan dan dedikasi personelnnya serta ketersediaan fasilitas, infrastruktur, dan teknologi yang sesuai. Modal perusahaan yang berupa *human capital*, *information capital* dan *organizational capital* sering kali kurang mendapat perhatian manajemen. Hal ini yang tidak disadari manajemen bahwa modal-modal tersebut mempengaruhi kinerja karyawan, termasuk yang terjadi pada PT. PLN (Persero) UP3 Malang. Peneliti tertarik untuk meneliti judul yang diberikan latar belakang dijelaskan di atas, yaitu: **“Pengaruh *Human Capital, Information Capital dan Organizational Capital* Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) UP3 Malang”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah deskripsi variabel *human capital*, *information capital* dan *organizational capital* dan kinerja karyawan?
2. Bagaimanakah pengaruh yang signifikan antara *human capital*, *information capital* dan *organizational capital* terhadap kinerja karyawan?
3. Manakah yang berpengaruh dominan antara *Human Capital*, *Information & organizational* terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah sampai maka penelitian dilakukan bertujuan:

1. Untuk mendeskripsikan variabel *human capital*, *information capital* dan *organizational capital* dan kinerja karyawan.
2. Mengetahui pengaruh yang signifikan antara *human capital*, *information capital* dan *organizational capital* terhadap kinerja karyawan.
3. Mengetahui yang berpengaruh dominan antara *Human Capital*, *Information* dan *organizational* terhadap kinerja karyawan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kontribusi Akademik

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan referensi baru untuk alat pembelajaran dan sumber informasi. Diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi, pedoman atau refleksi bagi peneliti selanjutnya

yang bekerja dengan topik yang sama dengan memperbaiki batasan penelitian ini.

2. Kontribusi Praktis

Organisasi dan karyawan diharapkan dapat memasukkan penelitian ini ke dalam setiap proses pengambilan keputusan dalam pelaksanaan kinerja karyawan untuk mencapai kriteria kerja yang maksimal.