

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam menghadapi persaingan di era global perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan. Hampir di semua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan SDM.

Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap sumber daya manusia untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada sumber daya manusia. Dengan kinerja yang baik, maka setiap sumber daya manusia dapat menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada organisasi dapat teratasi dengan baik. Kinerja sendiri dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam meningkatkan kinerja

sumber daya manusia, suatu organisasi perlu merencanakan suatu strategi dan menciptakan pengelolaan yang baik dan profesional. Oleh karena itu dalam mencapai tujuan tersebut seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik mungkin, termasuk sumber daya manusia sebagai faktor utamanya.

Kinerja sumber daya manusia juga dapat dilihat dari aspek kuantitas kerja meliputi ketepatan kerja dan kualitas kerja, tingkat kemampuan dalam bekerja, kemampuan menganalisis data, dan kemampuan mengevaluasi. Rivai dalam Rahadi (2010:10) mengemukakan hasil atau tingkat yang dicapai seseorang dalam keberhasilannya mencapai sesuatu dalam suatu periode dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan sasaran target dan hasil kerja yang telah disepakati bersama.

Kinerja sumber daya manusia dapat di pengaruhi oleh orientasi pembelajaran karyawan, orientasi pembelajaran karyawan dapat meningkatkan kinerja karena karyawan akan belajar dengan hal-hal yang baru dari apa yang belum diketahui, Hakim (2011) menjelaskan bahwa orientasi pembelajaran merupakan kegiatan apa saja yang menjadi sumber dari pembelajaran, dengan kata lain bahwa pembelajaran terletak pada kapabilitas/kemampuan dari sumber daya yang saling mengikat dalam perusahaan. Orientasi pembelajaran pada karyawan merupakan sasaran menuju hasil yang lebih baik sehingga karyawan dapat mengembangkan sumber daya yang sesuai dengan kemampuan perusahaan.

Orientasi pembelajaran karyawan dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia juga perlu adanya *human capital*, hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia adalah sumber daya yang paling penting di antara sumber daya lain yang ada dalam sebuah organisasi *human capital* selalu dikaitkan dengan keterampilan dan keahlian seseorang dalam sebuah organisasi. Hidayat (2013) menyebutkan bahwa *human capital* tidak hanya menyangkut ketrampilan dan keahlian seseorang tetapi juga mencakup karakter, sikap, kesehatan, dan motivasi diri, dimana aset pengetahuan hanyalah bagian faktor *intangible* yang berkontribusi pada kinerja seseorang, sehingga *human capital* akan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

Kinerja Sumber daya manusia juga dapat di dukung dengan adanya modal sosial, modal sosial dapat berkontribusi pada kinerja sumber daya manusia, karena modal sosial menjadi asset yang penting dalam pengelolaan hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan untuk berkontribusi dalam pengembangan keunggulan masing-masing pihak. Sukoco (2013) menyatakan bahwa modal sosial yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dapat memberikan keunggulan bersaing, dimana modal sosial terdiri atas dimensi kognitif dan struktural yang akan membentuk kinerja sumber daya manusia dan pada akhirnya akan terjadi peningkatan kinerja sumber daya manusia.

Kinerja sumber daya manusia merupakan hal yang perlu untuk di teliti, karena merupakan aset dari perusahaan, identifikasi masalah tentang

kinerja di PT Telkom Regional IV Semarang bagian outbond call dapat di deskripsikan pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**

**Persentase keberhasilan pekerjaan**

<b>Tahun</b>	<b>Persentase deal dari target</b>
2012	75%
2013	74%
2014	76%
2015	73%
2016	72%

Sumber: PT Telkom Regional IV Semarang bagian Outbond Call Tahun 2017

Berdasarkan data diatas dari tahun ke tahun pemenuhan target pada karyawan PT Telkom pada bagian Out bond call mengalami fluktuatif persentase target penyelesaian rata-rata dari tahun ke tahun. Tahun 2012 penyelesaian rata-rata deal masih 75% dari target yang diharapkan perusahaan hal tersebut turun 72% pada tahun 2016. Hasil dari pencapaian target pada karyawan mengalami fluktuatif hal tersebut dikarenakan kurangnya waktu yang dibutuhkan karyawan dalam menyelesaikan layanan kepada pelanggan.

Penelitian tentang variabel yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia yaitu *human capital* seperti yang dilakukan tumwine (2014) dan Endri (2010) yang menyatakan bahwa *human capital* dapat mempengaruhi kinerja sumber daya manusia, sedangkan penelitian Odhong (2015) menyatakan bahwa efek dari *human capital* tidak berdampak pada kinerja. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia

adalah modal sosial seperti yang diungkapkan oleh Nugroho (2015) dan Sudarti (2014) yang menyatakan bahwa modal sosial berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dikarenakan seseorang yang memiliki kompetensi dan komitmen yang baik maka dia akan berupaya meningkatkan kinerja yaitu, melakukan segala sesuatu berdasarkan yang terbaik sesuai dengan tujuan dan nilai organisasi. Claro (2011) menyatakan hal yang berbeda yaitu modal sosial tidak berdampak pada kinerja sumber daya manusia, dikarenakan modal sosial. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia adalah orientasi pembelajaran seperti yang diungkapkan oleh Martinette (2014) yang menyatakan bahwa orientasi pembelajaran berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia.

PT Telkom pada bagian Outbond call mengalami fluktuatif target dalam melayani pelanggan dan adanya hasil penelitian terdahulu yang berbeda tentang model peningkatan kinerja sumber daya manusia yaitu dipengaruhi oleh modal sosial dan *human capital* serta dimoderasi oleh orientasi pembelajaran, sehingga perlu adanya pengujian kembali terhadap masalah berkaitan dengan peningkatan kinerja sumber daya manusia.

Atas dasar latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul Pengaruh *Human Capital* dan modal Sosial terhadap kinerja sumber daya manusia dengan orientasi pembelajaran sebagai variabel intervening Studi Pada PT Telkom Regional IV Semarang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah *human capital* berpengaruh terhadap Kinerja sumber daya Manusia?
2. Apakah modal sosial berpengaruh terhadap Kinerja sumber daya Manusia?
3. Apakah orientasi pembelajaran berpengaruh terhadap Kinerja sumber daya Manusia?
4. Apakah *human capital* berpengaruh terhadap orientasi pembelajaran?
5. Apakah modal sosial berpengaruh terhadap orientasi pembelajaran?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh *human capital* terhadap Kinerja sumber daya Manusia
2. Untuk mengetahui pengaruh modal sosial terhadap Kinerja sumber daya Manusia
3. Untuk mengetahui pengaruh orientasi pembelajaran terhadap Kinerja sumber daya Manusia
4. Untuk mengetahui pengaruh *human capital* terhadap orientasi pembelajaran

5. Untuk mengetahui pengaruh modal sosial terhadap orientasi pembelajaran.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis akan memberikan manfaat bagi perusahaan mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja sumber daya manusia yang dipengaruhi oleh *human capital* dan modal sosial melalui orientasi pembelajaran.

### **1.4.2 Secara Praktis**

1. Bagi perusahaan, penelitian ini merupakan sumber informasi dan masukan dalam perusahaan mengenai *human capital* dan modal sosial terhadap kinerja sumber daya manusia melalui intervensi orientasi pembelajaran yang digunakan.
2. Bagi pihak akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
3. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.