

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Taktik Bisnis perusahaan telah berubah sebagai akibat dari perubahan yang disebabkan oleh globalisasi industri, terobosan dalam teknologi informasi, perkembangan teknologi, dan persaingan yang kuat. Persaingan sistem industri saat ini menunjukkan peningkatan persaingan perusahaan dan mengharuskan pergeseran paradigma bisnis tradisional ke arah bisnis berbasis manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*) (Maryudanto, 2020). Perubahan persepsi mengenai ekonomi pengetahuan dapat membuat perusahaan di Indonesia mampu bersaing dengan memanfaatkan keunggulan kompetitif yang dicapai melalui ide-ide kreatif yang dikembangkan oleh *Intellectual Capital* perusahaan (Hanafi, 2020).

Sumber Daya Manusia (SDM) ialah kunci utama yang mesti dicermati oleh industri maupun organisasi, sebab Sumber Daya Manusia ialah ujung tombak yang hendak memastikan sukses tidaknya proses penerapan aktivitas industri maupun organisasi sampai hasil proses kerja tersebut cocok dengan tujuan industri maupun organisasi tersebut (Ningsih *et al.*, 2020). Dalam keadaan ini industri maupun organisasi hendak bisa mendapatkan Sumber Daya Manusia yang bermutu, sebab kebutuhan akan Sumber Daya Manusia yang bermutu terus menjadi cocok dengan dinamika area yang tetap berganti. Oleh karena itu, agar dapat tumbuh dan berkembang, organisasi atau perusahaan harus mengelola

Sumber daya Manusia secara efisiensi (Suryani *et al.*, 2021). Hal ini sangat penting bagi kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasi. Sebagai konsekuensinya, keberhasilan proses operasional perusahaan sangat dipengaruhi oleh Karyawan itu sendiri. Dengan adanya pergeseran yang bermanfaat dalam industri, khususnya Indonesia, harus memasok sumber daya manusia dan kapasitas yang menyiratkan sumber daya yang dapat menjalankan operasinya secara terkoordinasi untuk melakukan tindakan mereka secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan manusia yang lebih unggul (Maryudanto, 2020).

Kinerja Karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Indahingwati & Nugroho, 2020). Seorang karyawan dengan kinerja yang bagus dan baik dapat membantu perusahaan mencapai target dan tujuan organisasi. Kinerja karyawan sangat penting karena menentukan sejauh mana kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dipercayakan kepada karyawan (Ismail *et al.*, 2023).

Kinerja Karyawan yang baik akan berpengaruh pada kinerja perusahaan secara keseluruhan, dan kinerja karyawan yang buruk akan mencerminkan semangat kerja yang rendah, hal ini ditandai dengan menurunnya minat dan kegairahan kerja. Tingkat produktivitas dan tujuan akan dipengaruhi oleh Kinerja Karyawan yang baik. Selain itu, kuantitas, kualitas dan waktu dari upaya yang dilakukan untuk mencapai target juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik Kinerja Karyawan (Sosrowidigdo, 2020).

Pengukuran kinerja atau penilaian merupakan elemen penting dalam bisnis. Pengukuran kinerja tidak hanya digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan perusahaan, tetapi juga dapat menjadi dasar untuk menentukan sistem insentif internal perusahaan, seperti jumlah kompensasi yang tepat bagi karyawan (Ritonga, 2019).

Karyawan di PT. Mahakam Berlian Samjaya memiliki tanggung jawab dan tugas yang harus dilaksanakan dengan baik, sehingga membutuhkan penerapan pengetahuan dan strategi yang solid melalui *Human Capital*. PT. Mahakam Berlian Samjaya memberikan pelayanan terbaik, membawanya kini lebih besar dari sekedar perusahaan jasa perbaikan kendaraan, namun sekaligus sebagai solusi bisnis terpadu bagi stakeholder-nya (konsumen, rekan bisnis dan perusahaan asuransi). Hal ini bisa terwujud apabila Karyawan memiliki Skill atau kemampuan *Human Capital* yang baik. Faktor penting yang harus di perhatikan oleh karyawan adalah kekayaan *Intellectual Capital* lebih mengacu pada otak (*Intellect*) yang dimiliki oleh perusahaan, karena *Intellectual Capital* merupakan proses ideologis yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi (Hermanus & Evelyn, 2013). *Intellectual Capital* adalah sarana untuk menciptakan nilai melalui penerapan informasi dan keahlian pada tenaga kerja (Rachmawati, 2019). *Intellectual Capital* sangat berkaitan dengan perkembangan, pengetahuan dan aliran dalam perusahaan. Pengetahuan dalam perusahaan memiliki dampak yang baik pada kemampuan inovatif perusahaan (Akhyar & Puspa, 2023). Sifat dari *Intellectual Capital* tidak sama dengan aset yang dikenal pada umumnya karena sifat dari *Intellectual Capital* adalah tidak berwujud (Ritonga, 2019).

*Intellectual Capital* berkembang untuk memainkan peran yang lebih strategi dalam meningkatkan nilai organisasi. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kesadaran organisasi akan perlunya *Intellectual Capital* agar dapat berkembang menjadi organisasi yang unggul dan sukses di masa depan. *Human Capital*, *Organizational Capital* dan *Relational Capital* adalah tiga elemen yang membentuk *Intellectual Capital* (Suhaimah *et al.*, 2021). Kemampuan perusahaan atau organisasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif sangat ditingkatkan oleh *Intellectual Capital*. *Human Capital*, *Relational Capital* dan *Organizational Capital* adalah metode yang digunakan dalam penilaian dan evaluasi aset tidak berwujud dan akhir-akhir ini telah mendapatkan perhatian di berbagai sektor Manajemen dan yang berhubungan dengan bisnis (Hermawan *et al.*, 2020). Dalam berbagai disiplin ilmu seperti manajemen, teknologi informasi, sosiologi dan akuntansi, *Capital* telah menjadi sosok perhatian. Munculnya “*New Economy*” yang terutama didorong oleh kemajuan inovasi teknologi dan ilmu pengetahuan, telah memicu peningkatan minat terhadap *Human Capital*, *Relational Capital* dan *Organizational Capital* (Patmawati, 2020). Penggunaan *Human Capital*, *Relational Capital* dan *Organizational Capital* sebagai metode untuk mengevaluasi nilai organisasi merupakan salah satu topik yang menarik perhatian para akademisi dan praktisi. Untuk mengevaluasi nilai suatu organisasi. Elemen mendasar dari *Intellectual Capital* adalah *Human Capital* karena *Human Capital* memberikan keunggulan kompetitif dan nilai bagi perusahaan. Dengan hanya mengubah potensi manusia (energi mental) menjadi produk layanan atau layanan, *Human Capital* dapat menambah nilai dan meningkatkan Kinerja Kayawan (Kwelju &

Latuihamallo, 2022). *Human Capital* terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan bakat seseorang, dan jika mereka meninggalkan sebuah bisnis, spesialisasi ini juga akan hilang karena mereka terhubung dengan karyawan tersebut (Perera & Weerakkody, 2018). Karena operasi perusahaan terutama dari sudut pandang bisnis, banyak pemimpin perusahaan tidak menyadari bahwa keuntungan yang diterima oleh perusahaan sebenarnya berasal dari *Human Capital*. Hal ini disebabkan karena perusahaan lebih memperhatikan dari perspektif bisnis semata (Ritonga, 2019).

Dengan demikian, *Human Capital* yang unggul dapat memberikan keunggulan bagi suatu organisasi dibandingkan dengan organisasi lainnya. Ciri khas yang dihasilkan oleh *Human Capital* yang membedakannya. Peran *Human Capital* juga sangat penting dan juga sangat besar didalam organisasi, oleh karena itu, Manajemen organisasi harus lebih proaktif dalam mentransformasi karyawan menjadi *Human Capital* yang berkualitas (Anna & Dwi, 2018).

*Relational Capital* adalah komponen dari *Intellectual Capital*, karena bentuk modal ini pada awalnya dianggap sebagai komponen dari *Intellectual Capital*, dan muncul sebagai bentuk modal yang berbeda dan muncul sebagai bentuk modal yang berbeda yang berfokus terutama pada hubungan pelanggan dan di klarifikasikan sesuai dengan model klien , dan pada suatu waktu, konsep ini diperluas untuk mencakup semua komunikasi eksternal organisasi, yang sekarang berisi aset dan operasi yang digalang dan dilakukan perusahaan saat berurusan dengan perusahaan di luar batasnya (Babai *et al.*, 2016).

Setiap fitur dari Struktur organisasi yang meningkatkan kemampuan pekerja untuk menghasilkan kekayaan bagi perusahaan dan pemangku kepentingan disebut sebagai *Organizational Capital* (Katili *et al.*, 2016). *Organizational Capital* dicirikan sebagai infrastruktur yang ada di dalam perusahaan, seperti sistem internal, jaringan yang terdistribusi, rantai nilai perusahaan, dan sebagainya (Harianja *et al.*, 2022). Hal ini telah menjadi isu yang sudah berlangsung lama, dengan beberapa penulis yang mencoba berargumen bahwa system kepemimpinan dan pelaporan yang dibentuk terus-menerus kehilangan signifikasinya karena tidak dapat memberikan informasi yang penting bagi para eksekutif untuk mengelola pengalaman dan memahami prosedur dan aset *intellectual* (Suryani *et al.*, 2021)

Hal yang memotivasi penulis untuk melakukan penelitian di PT. Mahakam Berlian Samjaya adalah pengamatan penulis terhadap kinerja karyawan yang masih kurang baik dari segi *Human Capital*, *Relational Capital*, dan *Organizational Capital*, yang ingin penulis tunjukkan melalui penelitian mengenai *Human Capital*, *Relational Capital*, dan *Organizational Capital* terhadap Kinerja Karyawan di PT. Mahakam Berlian Samjaya (Kwelju & Latuihamallo, 2022).

Peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Nining Suryani, Saban Echdar, Muhammad Idris, Maryadi dengan judul penelitian Pengaruh *Human Capital*, *Relational Capital* dan *Organizational Capital* terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Polewali Mandar (2021) menyatakan bahwa *Human Capital* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti apabila *Human Capital* meningkat akan menyebabkan kinerja karyawan juga bertambah. Sedangkan peneliti sebelumnya Helmiatin, Olivia Idrus, dan Irma Waty dengan

judul penelitian *The Influence Of Intellectual Capital on the Performance of Employees* (2016) menyatakan bahwa *Human Capital* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti tidak menunjukkan adanya korelasi yang lebih banyak berhubungan dengan perputaran karyawan.

PT. Mahakam Berlian Samjaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada pelayanan jasa dan penjualan kendaraan seperti *passenger car*, *service* maupun *spare part* dengan merek Mitshubishi. PT. Mahakam Berlian Samjaya selalu melakukan berbagai inovasi khususnya Mitsubishi dalam memperbarui jenis produk penjualan dan selalu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan menerapkan pelayanan prima, agar PT. Mahakam Berlian Samjaya menjadi tujuan utama pelanggan untuk membeli kendaraan *service* khususnya. Melihat dari Latar Belakang tersebut, maka penulis ingin meneliti lebih lanjut hubungan antar Variabel yang mendasari penelitian yang diberi judul: Pengaruh *Human Capital*, *Relational Capital* dan *Organizational Capital* terhadap Kinerja Karyawan PT. Mahakam Berlian Samjaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari Fenomena latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Human Capital* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Mahakam Berlian Samjaya?
2. Apakah *Relational Capital* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Mahakam Berlian Samjaya?

3. Apakah *Organizational Capital* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Mahakam Berlian Samjaya?
4. Apakah *Human Capital*, *Relational Capital* dan *Organizational Capital* berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT. Mahakam Berlian Samjaya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan PT. Mahakam Berlian Samjaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Relational Capital* terhadap Kinerja Karyawan PT. Mahakam Berlian Samjaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Organizational Capital* terhadap Kinerja Karyawan PT. Mahakam Berlian Samjaya
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Human Capital*, *Relational Capital*, *Organizational Capital* sebagai secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT. Mahakam Berlian Samjaya

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak diantaranya:

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini berharap agar PT. Mahakam Berlian Samjaya bisa dijadikan masukan bagi perusahaan terutama untuk pimpinan/manajer dan karyawan PT. Mahakam Berlian Samjaya guna mengetahui pentingnya *Human Capital*, *Relational Capital* dan *Organizational Capital* dalam hubungannya dengan peningkatan kinerja organisasi.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi motivasi kepada pembaca dalam mencari referensi penelitian sejenis.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini sangat bermanfaat karena bisa menambah wawasan dan pemahaman dalam mempergunakan teori yang sudah di pelajari di perkuliahan.

