

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini apalagi di era globalisasi yang membuat semua hal semakin berkembang begitu juga halnya dengan perkembangan organisasi yang semakin pesat hal ini mengakibatkan suatu organisasi harus mampu supaya tidak tertinggal dan dapat mempertahankan organisasinya. Dalam perkembangan saat ini sumber daya manusia merupakan komponen utama dalam sebuah organisasi, dikarenakan sumber daya manusia adalah sumber penggerak dari segala aspek yang berada dalam sebuah organisasi tersebut. Dengan adanya hal tersebut suatu organisasi juga harus mempertahankan kinerja sumber daya manusia yang mereka miliki agar organisasi tersebut dapat berjalan semakin meningkat tidak berjalan mundur. Untuk mempertahankan kinerja dari setiap karyawan perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik, karena baik atau tidaknya sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi tersebut akan berdampak terhadap kualitas sumber daya manusia itu sendiri.

Dunia bisnis saat ini perlu menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk menumbuhkan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di lingkungannya. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu faktor yang paling penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan keseluruhan tingkat perilaku mulai dari perencanaan hingga evaluasi yang dapat memanfaatkan sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan.

Menurut pendapat dari Sonny Sumarsono (2003, H 4), Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan jasa atau usaha kerja yang bisa diberikan dalam proses produksi.

Dalam hal lain, SDM menggambarkan kualitas usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan suatu barang dan jasa. Sedangkan Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) menurut CIPD (The Chartered Institute of Personnel and Development) dalam Mullins (2005), yaitu suatu strategi perencanaan, pelaksanaan dan pemeliharaan yang bertujuan dalam mengelola manusia (karyawan) agar memiliki kinerja usaha yang maksimal termasuk pada kebijakan pengembangan serta proses untuk mendukung strategi. Pengertian kedua, SDM berkaitan dengan manusia yang bisa bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja. Mampu bekerja bisa diartikan mampu melakukan segala kegiatan yang memiliki kegiatan ekonomis. Dapat diartikan bahwa sumber daya manusia merupakan unsur yang dapat memberikan suatu keunggulan seperti bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat diperlukan dalam kelangsungan suatu organisasi, tercapai atau tidaknya tujuan dari sebuah organisasi salah satunya dapat dilihat dari tingkat kinerja dari suatu perusahaan.

Kinerja karyawan menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dalam Tri Maryati (202:7) mengatakan, kinerja karyawan adalah suatu pencapaian pada tingkat tertentu dalam suatu pekerja, program, kebijakan yang selaras dalam pewujudan sasaran, visi-misi, serta tujuan perusahaan. Marwansyah, Levinson. Manajemen Sumber Daya Manusia, 2012. Menjelaskan bahwa kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-

tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Faktor- faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan atau pegawai, seperti motivasi, kecakapan, persepsi peranan dan sebagainya. Dapat diartikan bahwa kinerja karyawan dapat maksimal apabila semua tugas atau tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka dapat terselesaikan dengan tepat sesuai waktu dan ketentuan.

Seperti yang di ungkapkan oleh Mondy et al., 2016 Kadarwati (2019: 23) salah satu faktor yang dapat mendukung kinerja adalah kompetensi. Menyatakan bahwa kompetensi meliputi sekumpulan pengetahuan, keterampilan, sifat, dan perilaku yang bisa bersifat teknis, berkaitan dengan keterampilan antar pribadi, atau berorientasi bisnis. Sedangkan menurut pendapat dari Van Looy, Van Dierdonck, dan Gemmell tahun 1998, mengatakan bahwa arti dari kompetensi yaitu suatu karakteristik manusia yang saling berkaitan dengan efektivitas performa yang bisa dilihat dari perilaku, cara berpikir, dan gaya bertindak. Kompetensi yang dimiliki masing-masing individu merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan bagi sebuah organisasi karena dengan kompetensi yang mereka miliki dapat berpengaruh pada kinerja karyawan, jika kompetensi karyawan tersebut sangat baik maka dapat menjadikan kualitas organisasi tersebut berkualitas maka sumber daya manusia dari organisasi tersebut dapat bertahan dari tantangan yang akan datang. Selain kompetensi adapun faktor lain yang mempengaruhi kinerja yaitu *employee relations* yang memiliki

pengaruh pada kinerja karyawan. Cutlip (dalam Ruslan, 2010:275) berpendapat bahwa hubungan masyarakat internal atau hubungan kepegawaian (*employee relations*) adalah sekelompok orang-orang yang sedang bekerja di suatu organisasi atau perusahaan yang jelas baik secara fungsional, organisasi maupun bidang teknis dan jenis pekerjaan (tugas) yang dihadapinya. Adapun hasil penelitian yang diambil dari jurnal Ilmu Komunikasi Volume 9 No.2 pada tahun 2018 dengan judul “Program Employee Relations PT Citra International Underwrites (CIU Insurance) Dalam Upaya meningkatkan Motivasi Kerja” yang disusun oleh Gan Giantika dari Universitas Bina Sarana informatika Jakarta. Penelitian ini memfokuskan pada cakupan konsep program hubungan karyawan, dalam melambungkan motivasi kerja karyawan yang didasari oleh peningkatan hubungan antar karyawan. Jenis penelitian yang digunakan metode studi kasus dengan kualitatif.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumentasi, studi pustaka, dan observasi. *Employee relations* suatu hal yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena dengan *employee relations* dapat menjadikan hubungan internal dari organisasi semakin erat agar tujuan dari suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik sehingga sumber daya manusia yang berada di dalam organisasi dapat bekerja sesuai dengan visi-misi organisasi.

Ada banyak macam jenis organisasi di Indonesia yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat salah satunya adalah yang bergerak pada bidang pelayanan seperti di PT Mandiri Utama Finance Jombang. PT Mandiri Utama Finance

Jombang merupakan sebuah organisasi yang bergerak pada sektor pembiayaan multiguna untuk melayani masyarakat dengan cara pembayaran secara cicilan (angsuran), pada PT Utama Mandiri Finance Jombang juga sering mengalami terjadinya persaingan dengan banyaknya perusahaan pembiayaan lainnya yang berada pada suatu daerah bias jadi dalam hal fasilitas, pelayanan, dan juga terkait bunga angsuran yang harus dibayar setiap bulannya. Dengan adanya persaingan tersebut perusahaan pembiayaan melakukan koreksi terhadap suatu hal yang dirasa masih perlu di perbaiki seperti halnya pada optimalisasi fasilitas, memperbaiki kualitas pelayanan dan memberikan bunga angsuran yang pas menurut jumlah angsuran yang diambil dan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Oleh sebab itu perlu manajemen sumber daya manusia yang mumpuni supaya kinerja dari karyawan di suatu perusahaan pembiayaan multiguna dapat stabil tidak mengalami penurunan kualitas.

Seperti halnya pada PT Mandiri Utama Finance Jombang salah satu organisasi yang bergerak pada sektor pembiayaan multiguna di daerah Jombang yang meliputi, pembelian kendaraan dengan angsuran yang ringan, angsuran (pembiaya atau pembelian kendaraan baru, pemberian kredit dengan jaminan BPKB, pengertian dari PT (Perseroan Terbatas) sendiri adalah suatu bentuk badan usaha yang memiliki kekayaan terbatas. Artinya, tanggung jawab pemilik atau pemegang saham terbatas hanya sebatas modal yang mereka tanamkan dalam perusahaan tersebut. PT sering digunakan oleh perusahaan besar atau perusahaan yang memiliki tujuan untuk berkembang dan memperoleh akses ke sumber modal yang lebih luas.. PT Mandiri Utama Finance Jombang berlokasi di Jln. Soekarno

Hatta Ruko Cempaka Mas Regency No. B3 dan B5, ada kalanya dalam memberikan pelayanan yang maksimal pihak Mandiri Utama Finance juga merasa kesulitan yang menjadikan terhambatnya kinerja yang menjadikan kurang maksimal, contoh seperti adanya karyawan baru yang masih minim pengalaman hal ini yang mengakibatkan rasa ketidakpercayaan diri pada saat menangani kegiatan pada saat bekerja seperti munculnya rasa takut dan juga kesulitan dalam melayanni nasabah atau anggota yang rewel dan bermasalah.

Adapun beberapa hal yang biasa menjadaiakan kinerja menjadi kurang maksimal seperti kurangnya rasa percaya diri atas kemampuan yang dimiliki yang menyebabkan bergantung terhadap hasil keputusan kepada karyawan yang lain, kurangnya disiplin waktu dalam bekerja, kualitas hasil kerja yang kadang kurang memuaskan terutamanya dalam menghadapi nasabah dan calon nasabah pada PT Mandiri Utama Finance Jombang. Hal seperti ini yang dapat menghambat pelayanan pada *customer* atau anggota nasabah khususnya pada nasabah prioritas yang seharusnya mereka mendapat pelayanan yang sigap, dengan kejadian permasalahan-permasalahan yang sering terjadi tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan akan sangat berdampak mengalami penurunan yang akan menyebabkan kerugian atau berimbas buruk kepada perusahaan.

Adapun beberapa faktor-faktor kompetensi dan *employee relations* seperti keterampilan menjalankan tugas (*task-skill*) yaitu keterampilan seseorang yang digunakan dalam melakukan kegiatan yang dilakukan secara terstruktur oleh seseorang ditempat pekerjaan contoh halnya adalah saat karyawan bagian

marketing menerima posisi sebagai marketing mereka juga sudah memiliki kemampuan dan juga keterampilan seperti komunikasi atau pengetahuan yang sangat mendalam terkait kebutuhan yang diperlukan para nasabah untuk promosi yang sangat profesional. Dan juga adapun metode dari *employee relations* seperti halnya *employee communication* yang digunakan untuk mempengaruhi karyawan supaya mereka dapat melaksanakan tugas dan kewajiban pekerjaan mereka dalam metode ini dapat digunakan pada bagian marketing untuk melaksanakan tugasnya untuk menarik para nasabah seperti salah satu faktor dari kompetensi, guna menarik para calon nasabah dari metode *employee communications* juga dapat mendengarkan dan menganalisis permasalahan calon nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara pada salah satu karyawan yaitu Bapak Dodik beliau menyampaikan bahwa kadang terjadi hubungan yang kurang baik antar beberapa karyawan. Contoh yang sering terjadi mereka sering mengeluh terkait nasabah yang susah dalam melakukan angsuran wajib hal ini yang menjadikan permasalahan pada pihak marketing dan pada bagian admin keuangan karena tunggakan administrasi yang tidak dibayarkan oleh pihak nasabah mengalami keterlambatan, jika halnya pihak marketing posisi karyawan baru (junior) dan bagian admin posisi karyawan lama (senior) hal seperti ini juga akan menjadikan penghambat pekerjaan. Hubungan antar karyawan senior dan junior sering terjadi hal tersebut terjadi dikarenakan alasan kurangnya interaksi atau komunikasi karena adanya kesenjangan rasa kurang enak oleh karyawan senior.

Pada kompetensi dan *employee relations* dirasa kurang maksimal pada suatu organisasi dapat menyebabkan penurunan kinerja dari karyawan. Seperti halnya

background pendidikan antara satu dan yang lain berbeda seperti dari tamatan SMA, D3 dan lulusan S1 dan asal usul universitas asal, kompetensi yang dimiliki setiap karyawan juga berbeda halnya karyawan dengan tamatan SMA/K mereka hanya memiliki kompetensi yang cenderung lebih minim dari yang lain sedangkan dengan karyawan tamatan SMA/K dan D3, S1 mereka memiliki kompetensi skill dan wawasan yang jauh lebih banyak, dan juga pengalaman kerja yang dimiliki karyawan baru (junior) masih dirasa kurang mencukupi terkait pengalaman yang dimiliki, dalam kasus ini masih kurangnya jiwa simpati terhadap sesama karyawan yang cenderung antar karyawan ingin terlihat jauh lebih unggul dari karyawan yang lain, hal seperti ini yang menjadikan rasa tidak ingin bersosialisasi dengan rekan kerja yang lain tidak mau mendengarkan saran atau masukan dikarenakan dirasa dirinya sudah merasa sudah sangat cukup baik dan hal seperti ini dapat berimbas pada masalah pribadi.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh gap research. Adapapun hasil penelitian dari peneliti-peneliti terdahulu yang hasil dari penelitiannya memiliki hasil yang berbeda-beda, hasil penelitian Suhardi (2017) serta Afandi dan Supeno (2016) yang menunjukkan bahwa kompetensi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Demikian juga dengan hasil penelitian Samiran, dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa kompetensi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sangat berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Rike Gussanti (2019) yang menyatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan dengan kinerja perawat puskesmas dan menurut pendapat (Muhammad Andi Prayogi, Muhammad Taufik Lesmana dan Lukman Hakim Siregar, 2019) bahwa

kompetensi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Research GAP lainnya membahas mengenai pengaruh *employee relations* terhadap kinerja karyawan, Haikal Basiswanto dan Farida Elmi (2023) menyatakan pengaruh *employee relations* terhadap kinerja karyawan pada perusahaan ekspedisi PT. TAB yang menyatakan bahwa *employee relations* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Demikian juga dengan hasil penelitian Salima Anindya Putri Utomo (2022) yang menunjukkan bahwa *employee relations* tidak berpengaruh signifikan pada dimensi Pendidikan dan Pelatihan Kinerja Karyawan. Sangat berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Aida Fitroh Maulidiyah dan Aida (2022) bahwa *Employee Relations* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Mayaksa Mugi Mulia. Dan juga menurut pendapat Vony Septina Lumban Toruan dan Romat Saragih (2022) yang menyatakan *Employee relations* dan *employee engagement* secara simultan serta parsial memiliki pengaruh signifikan pada kinerja pegawai di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai, Sumatera Utara.

Disisi lain research gap dari penelitiannya mengenai pengaruh *employee relations* terhadap kinerja karyawan masih sedikit penelitian yang menguji, selain itu, beberapa peneliti sebelumnya juga memiliki hasil yang berbeda terkait kekuatan pengaruh *employee relations* terhadap kinerja karyawan. Beberapa peneliti menunjukkan bahwa *employee relations* terhadap kinerja karyawan sangat kuat, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak begitu kuat. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian yang lebih mendalam untuk

menguji pengaruh *employee relations* terhadap kinerja karyawan dan memperkuat hasil dari penelitian sebelumnya.

Beberapa data dari penelitian terdahulu ternyata hasil menunjukkan beberapa perbedaan dan masih terdapat adanya gap atau kesenjangan yang tentunya menarik untuk diteliti agar mendapatkan hasil yang lebih valid lagi. Berdasarkan uraian diatas, dan didukung dengan beberapa data sekaligus informasi yang peneliti dapatkan serta penyesuaian objek penelitian maka peneliti tertarik mengangkat judul “**Pengaruh Kompetensi dan *Employee Relations* terhadap Kinerja Karyawan**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja marketing di PT Mandiri Utama Finance Jombang?
2. Apakkah *employee reltions* berpengaruh terhadap kinerja marketing di PT Mandiri Utama Finance Jombang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja marketing PT Mandiri Utama Finance Jombang.
2. Untuk mengetahui *employee relations* terhadap kinerja marketing PT Mandiri Utama Finance Jombang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoris

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan terutama pada Sumber Daya Manusia, kompetensi, *employee relations*, dan

kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terutama mengenai Sumber Daya Manusia, kompetensi, *employee relations*, dan kinerja karyawan .