

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi kemajuan teknologi yang semakin pesat, setiap perusahaan ataupun organisasi telah memasuki perkembangan yang sangat signifikan dimana persaingan semakin ketat dengan perusahaan atau organisasi lain di seluruh dunia. Organisasi menghadapi tuntutan untuk lebih fokus dalam melakukan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen melalui langkah yang semakin baik demi memberikan kepuasan pada konsumen, seiring dengan peningkatan jumlah pesaing dan intensitas persaingan.

Perhatian organisasi tidak hanya pada orientasi nilai ataupun kualitas jasa atau produk yang ditawarkan, tetapi juga pada internal organisasi yaitu bidang sumber daya manusia agar memberikan tanggapan dan pelayanan optimal dalam memberikan pelayanan dan tanggapan yang cepat pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang terus mengalami perubahan. Dalam menghadapi tantangan tersebut dibutuhkan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang baik pada suatu organisasi untuk tetap melakukan proses atau inovasi terbaru agar organisasi tetap maju dan berhasil.

Dalam rangka persaingan saat ini organisasi yang harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Dalam hal ini peranan

manusia sangat menentukan manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan, peran manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal.

Awalnya Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan terjemahan dari “*human resources*”, namun para ahli menyamakan sumber daya manusia dengan “*manpower management*” yaitu tenaga kerja. Bahkan sebagian orang menyertakan pengertian manajemen sumber daya manusia dengan personal, kepegawaian. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang strategis dari organisasi yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Hal ini semua potensi manajemen sumber daya manusia dipandang sebagai peluang untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang mengatur sumber daya manusia. Lingkup manajemen sumber daya manusia mencakup semua aktivitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi. Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang diperhatikan dengan segala kebutuhannya dan akan menentukan keberhasilan perusahaan.

Sumber daya manusia tercermin dari kebutuhan perusahaan untuk membuat strategis. Sumber daya manusia sejajar dengan pentingnya strategis kinerja di bidang lainnya. Manajemen sumber daya manusia juga merupakan program aktifitas untuk mendapatkan, mengembangkan, memelihara,

mendayagunakan sumber daya manusia untuk mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Hasibuan (2014) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Pada umumnya sumber daya manusia untuk memperoleh tingkat perkembangan karyawan yang tinggi, hubungan kerja sama antara karyawan dan menyatu padukan sumber daya manusia secara efektif serta kerja sama hingga meningkatkan produktifitas kerja. Untuk itu pemimpin dituntut untuk membina, merekrut dan mengembangkan karyawannya serta berkompetensi hingga mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi majunya organisasi perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi antara lain perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, disiplin dan pemberhentian. Untuk menjalankan fungsi manajemen sumber daya manusia dalam menghadapi masalah yang paling sulit dan membingungkan adalah dengan meningkatkan kompetensi. Kompetensi merupakan kemampuan yang diterapkan dalam bidang pekerjaan yang paling kompleks dan dapat mempengaruhi karyawan serta organisasi perusahaan.

Perusahaan adalah suatu organisasi produksi yang menggunakan dan mengkoordinir sumber-sumber ekonomi untuk memuaskan kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. Karyawan adalah mereka yang bekerja pada perusahaan untuk menjalankan tugas operasional dan merupakan aset bagi perusahaan. Karyawan dan perusahaan adalah dua pihak yang saling

membutuhkan, karena tanpa ada karyawan maka kegiatan perusahaan tidak akan dapat berjalan dengan baik. Sebaliknya, tanpa adanya perusahaan maka karyawan tidak memiliki tempat untuk bekerja.

Begitu pula dengan PT (persero terbatas) karyawan merupakan faktor yang sangat penting untuk menunjang kegiatan proses kinerja perusahaan. Oleh karena itu perusahaan mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkompeten. Perusahaan PT (persero terbatas) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang biro jasa umroh haji yang ada disalah satu pusat kota Pekanbaru riau. Berdirinya PT ini bertujuan untuk mengurangi pengangguran.

Kompetensi merupakan kemampuan atau kapabilitas yang diterapkan dan menghasilkan karyawan atau pemimpin yang menunjukkan kinerja yang tinggi. Kompetensi sebagai kemampuan dari seorang individual yang ditunjukkan dengan kinerjanya, baik dalam jabatan maupun pekerjaan. Kompetensi juga kumpulan dari pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan kinerja yang sangat berkualitas, mempunyai kemampuan untuk keterampilan peran tersebut.

Kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku untuk meningkatkan kinerja. kedua, indikator kuat tentang kompetensi yaitu peningkatan kinerja sampai tingkat baik dan sangat baik (bertahap). ketiga, kombinasi dan perilaku adalah modal untuk menghasilkan kinerja. Untuk dapat memenuhi kompetensi karyawan harus memenuhi unsur antara lain: pengetahuan (*knowledge*) seperti tingkat pendidikan, keahlian (*skill*), sikap (*attitude*) untuk

memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan. kompetensi tersebut akan membentuk suatu karakter kerja kinerja dengan terbentuknya hasil kerja yang baik dan memuaskan, maka dari itu instansi pemerintah atau swasta menegaskan perlunya kompetensi dalam organisasi. Baik dalam kompetensi dibidang ilmu pengetahuan maupun teknologi.

Perubahan teknologi yang cepat akan memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara professional dan tepat waktu. Oleh karena itu, setiap organisasi memerlukan sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dan memahami perkembangan teknologi.

Selain itu, tingkat pendidikan di suatu perusahaan sangat penting, karena mempengaruhi kemampuan organisasi memikat dan memudahkan masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dan gaya hidup sehari-hari. Prinsip dasar yang dikembangkan adalah unjuk kerja seseorang dalam aspek kailmuan, keahlian, keterampilan seseorang yang diperoleh melalui pendidikan formal, informal atau nonformal. Masalah kompetensi bukan hanya penting karena merupakan dorongan pertama seseorang untuk berkerja, tetapi masalah kompetensi yang diberikan ini besar pengaruhnya terhadap mengembangkan kemajuan perusahaan agar tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2009:160) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah menghubungkan kompetensi dengan perkembangan hasil kerja karyawan. Apabila kompetensi yang dimiliki oleh

karyawan baik, maka perusahaan akan lebih mudah menarik karyawan yang potensial dan mempertahankannya serta memotivasi karyawan agar lebih meningkatkan kinerjanya. Hal ini akan membuat produktivitas karyawan dan perusahaan meningkat sehingga perusahaan mampu menghasilkan produk dan jasa dengan harga kompetitif. Membawa perusahaan menjadi lebih unggul dalam persaingan namun juga mampu mempertahankan kelangsungan kemajuan perusahaan.

Tabel 1.1
Data Bidang Pekerjaan dan Jumlah Karyawan
PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru 2018-2022

No	Tahun	Bidang Pekerjaan							Total (orang)	Perkembangan %
		General Manager	Accounting	Costume Service	Dokumen	Ticket & Tour Leader	Field	Lapangan		
1	2018	3	9	10	15	10	20	15	82	-
2	2019	3	8	10	10	12	12	12	67	(18,29)
3	2020	3	3	-	-	2	2	2	12	(82,08)
4	2021	3	3	-	-	2	4	3	15	25
5	2022	3	10	11	10	9	8	11	62	313,4

Sumber : PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kantor Pusat 2018-2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui bidang pekerjaan dan jumlah karyawan pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kantor Pekanbaru dalam lima tahun terakhir karyawan terbanyak adalah tahun 2022 sebanyak 62 orang dengan tingkat perkembangan dari tahun 2021 ke 2022 sebesar 313,4% meningkat tinggi.

Namun dapat terlihat pada tahun 2020 sd. 2021 mengalami penurunan dari tahun 2019. Bidang karyawan costumer service dan dokumen terdapat

kekosongan atau tidak adanya karyawan dikarenakan kondisi tidak memungkinkan dari dampak covid-19.

Tabel 1.2
Data Kompetensi Karyawan (Menurut Pendidikan)
PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru 2018-2022

No	Tahu	Pendidikan					Jumlah
		SLTA	DI	DIII	DIV	S1	
1	2018	57	7	3	5	10	82
2	2019	50	4	3	3	7	67
3	2020	6	2	-	-	4	12
4	2021	7	2	-	-	6	15
5	2022	35	4	8	-	15	62

Sumber : PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kantor Pusat 2018-2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui kompetensi karyawan menurut pendidikan pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kantor Pekanbaru lima tahun terakhir dalam data kompetensi karyawan terbanyak adalah tahun 2018 sebanyak 82 dan pada tahun 2022 sebanyak 62 orang.

Dari tabel 1.2 di atas juga terlihat bahwa kompetensi karyawan (menurut pendidikan) sangat tidak seimbang antara pendidikan SLTA dan S1, dimana SLTA sangat mendominasi dari 2018-2022 berjumlah 115 orang dan S1 berjumlah 42 orang. Hal ini sangat mempengaruhi stabilitas jalan aktifitas pada perusahaan karena masih banyak kualifikasi pendidikan karyawan yang tamatan SLTA sederajat yang belum berpengalaman dibidangnya.

Seiring perkembangan zaman dan kebutuhan konsumen ternyata membutuhkan kompetensi karyawan dalam bidangnya, sehingga kinerja yang dihasilkan semakin tinggi. Agar tidak kalah saing dengan perusahaan lain, manajemen mengupayakan seluruh karyawan untuk memiliki kompetensi di dalam bidangnya.

Adapun jumlah pencapaian kinerja karyawan pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pusat Pekanbaru tahun 2018-2022 disajikan dalam tabel 1.3 dibawah ini:

Tabel 1.3
Data Jumlah Capaian Kinerja Karyawan
PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru 2018-2022

Tahun	Target Umroh	Realisasi Umroh	Hasil Persentase	Target Haji	Realisasi Haji	Hasil Persentase	Jumlah Realisasi	Rata-Rata
2018	1.500	950	-	100	50	-	1.000	500
2019	1.150	475	(50)	100	45	(10)	520	260
2020	1.850	120	(74,73)	100	30	(33,33)	150	75
2021	2.500	270	125	100	30	-	300	150
2022	2.000	750	177,8	150	65	1,16	815	407.5

Sumber: PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, Data Olahan 2018

Berdasarkan tabel diatas diketahui jumlah capaian kinerja karyawan pada PT. Sultan Silver Silk Tour & Travel Kantor Pusat Pekanbaru dalam lima tahun terakhir kinerja karyawan tercatat menurun dari tahun 2018 yang berjumlah 950 orang. Jumlah jamaah umroh terbanyak setelah 2018 adalah tahun 2022 sebanyak 750 orang dengan tingkat perkembangan dari tahun 2021 ke 2022 sebesar

177,8%. Sedangkan jamaah haji meningkat dibandingkan pada tahun 2018 sebanyak 50 orang menjadi 65 orang jamaah di tahun 2022.

Selanjutnya terlihat juga pada tabel di atas bahwa jumlah realisasi terbanyak pada tahun 2018 dengan jumlah 1000 orang jamaah haji dan umroh atau rata-rata 500 orang. Sedangkan pada tahun 2022 realisasi berjumlah 815 orang atau rata-rata 407.5 orang jamaah haji dan umroh. Artinya rentang lima tahun terakhir dari 2018-2022 jamaah haji dan umroh terbanyak masih pada tahun 2018.

Perkembangan pencapaian realisasi target kerja PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pusat Pekanbaru cenderung mengalami peningkatan 2018-2022 dengan rata-rata 1.500 jamaah. Meskipun demikian realisasi target program kerja karyawan PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru belum mampu mencapai target kinerja yang diterapkan.

Bagi perusahaan pencapaian kinerja sangat berguna untuk nilai kualitas, kuantitas, efisiensi perubahan, serta melakukan pengawasan dan perbaikan. Kinerja karyawan yang optimal sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja. Setiap perusahaan tidak luput dari hal memberi balas jasa yang merupakan salah satu masalah penting untuk memberikan motivasi kerja karyawan.

Peranan karyawan didalam instansi swasta sangat penting untuk membantu organisasi dalam mewujudkan visi misinya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan tentunya perlu kompetensi sumber daya manusia. kompetensi seperti pengetahuan, kemampuan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan. Kompetensi tersebut yang membentuk suatu karakter kerja

kinerja dengan hasil kerja yang baik dan memuaskan, maka dari itu instansi pemerintah atau swasta menegaskan perlunya kompetensi dalam organisasi.

Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi memiliki misi yaitu membentuk sumber daya manusia agar memiliki keahlian, kepakaran dan kompetensi dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan teknologi yang cepat akan memudahkan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya secara professional dan tepat waktu. Oleh karena itu, setiap organisasi memerlukan sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dan memahami perkembangan teknologi.

Perusahaan akan berkembang dan mampu bertahan dalam lingkungan persaingan yang kompetitif apabila didukung oleh kinerja karyawan yang berkompentensi dibidangnnya. Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), kemampuan dan keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*) disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh perusahaan, sehingga dapat menghasilkan kinerja pegawai yang berprestasi.

Sementara faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut salah satunya adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan salah satu kunci sukses perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Maka dari itu setiap perusahaan harus memiliki lingkungan kerja yang sesuai bagi kelangsungan kerja karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian membuktikan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang mendukung adalah yang memiliki kemampuan dalam melibatkan karyawan dengan kinerjanya. Lingkungan kerja yang baik salah satunya meningkatkan produksi dan kinerja karyawan dimana pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas organisasi serta dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Keberadaan perusahaan seperti PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel semakin banyak bermunculan dan hal ini menuntut perusahaan Sulthan Silver Silk Tour & Travel untuk bersaing dengan perusahaan lain. Upaya meraih persaingan tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang dapat diukur melalui pendidikan dan kinerja karyawan.

Dalam meningkatkan kinerja karyawannya, perusahaan dapat melakukan beberapa cara seperti memberikan kompetensi yang profesional, pemberian motivasi kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Namun tidak terlihat hasil yang diharapkan sehingga tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan tidak maksimal dan kinerja karyawan secara keseluruhan tidak mencapai tujuan yang diharapkan yaitu untuk memajukan perusahaan.

Diketahui bahwa masih banyak karyawan yang tidak bekerja sesuai bagian pekerjaannya, tidak mampu berkomunikasi dan tidak memiliki inovasi dalam mendukung pekerjaan dalam memajukan perusahaan. Selain itu bahwa kinerja karyawan masih terdapat beberapa realisasi pencapaian kinerja yang tidak tercapai.

Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dan kinerja karyawan tidak mampu mendukung tujuan PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel.

Berdasarkan uraian masalah di atas, pentingnya sumber daya manusia dalam kaitannya tentang kompetensi dengan peningkatan kinerja karyawan serta adanya pengaruh yang muncul akibat kompetensi dan kinerja tersebut, maka penulis merasa perlu dan tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul berkaitan dengan penelitian sebagai berikut:

1. Bidang pekerjaan dan jumlah karyawan pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel menunjukkan penurunan dan tidak seimbang, karena terdapat karyawan yang kurang memahami bidang pekerjaan dan terbatasnya jumlah karyawan.
2. Kompetensi karyawan pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru tidak maksimal karena hanya sedikit karyawan yang memiliki pendidikan S1 dibidangnya dan Pendidikan karyawan pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru terbanyak adalah jenjang SLTA.
3. Jumlah capaian kinerja karyawan pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru belum mampu mencapai target yang telah diterapkan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan permasalahan yang telah diuraikan, maka terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi dan kinerja yang ada pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kinerja karyawan pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia tentang kompetensi dan kinerja. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu membuka kemungkinan untuk penelitian tindakan lebih lanjut dan mendalam tentang permasalahan yang sama.

2. Manfaat praktis

Sebagai bahan masukan dalam masalah Kompetensi dan Kinerja karyawan serta sebagai saran dalam mengambil keputusan. Selain itu, manfaat bagi pembaca dan peneliti dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan acuan bagi penelitian selanjutnya.

