

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan perusahaan adalah dasar sumber daya manusianya. Berbeda dengan sumber daya organisasi lainnya, sumber daya manusia adalah faktor produksi yang mempengaruhi faktor produksi lainnya yaitu seperti tenaga kerja, uang, dan bahan. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia yang efektif penting untuk keberadaan dan ekspansi perusahaan. Karena, sumber daya manusia perusahaan lebih khusus lagi, tenaga kerjanya memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas proses operasionalnya.

Untuk mengejar distribusi sumber daya ini secara progresif dan konsisten dengan memperkuat disiplin karyawan. Satu dari yang menentukan kinerja adalah disiplin. Disiplin adalah sikap yang menembus tindakan dan perilaku terhadap aturan dan pedoman yang ditetapkan oleh organisasi. Contohnya antara lain mengikuti aturan, bekerja sama dengan atasan, mematuhi jam kerja, menggunakan dan memelihara fasilitas kantor, serta selalu beroperasi sesuai prosedur. (Timpe, 2010)

*Relational Capital* adalah komponen penting yang harus diperhitungkan oleh karyawan yang kompeten. Menurut Ivan Giovanni Hermanus dan Evelyn (2013), "modal intelektual" mengacu pada lebih dari sekedar otak (kecerdasan) yang dimiliki bisnis. Ini juga mengacu pada proses ideologis yang digunakan

untuk mencapai tujuan perusahaan dan organisasi. Menurut Williams dalam Damar Asih Dwi Rachmawati, 2019:" Proses penerapan informasi dan keahlian untuk bekerja untuk menciptakan nilai" dikenal sebagai *Intellectual Capital*. Menurut Mart dan Schiuma (2010), *Intellectual Capital* memiliki aspek intangible, yang membedakannya dengan aset lain yang diketahui.

Meningkatkan kapasitas perusahaan untuk menempa keunggulan kompetitif difasilitasi oleh *Intelektual Capital*. Beberapa teknik untuk menilai dan mengukur aset tidak berwujud adalah *Human Capital*, *Relational Capital*, dan *Organizational Capital*. Konsep-konsep tersebut telah menarik minat dari berbagai disiplin ilmu, termasuk akuntansi, manajemen, teknologi informasi, dan sosiologi. Meningkatnya minat dalam *Human Capital*, *Relational Capital*, Dan *Organizational Capital* juga telah dibawa oleh kebangkitan. Kemajuan sains dan teknologi informasi adalah pendorong utama "New Economy". (Bontis, 2008). Di antara bidang-bidang yang menarik minat adalah penerapan *Human Capital*, *Relational Capital*, Dan *Organizational Capital* sebagai alat untuk menilai kinerja perusahaan.

Ini telah lama menjadi masalah, menurut beberapa penulis, manajemen dan sistem pelaporan menjadi kurang dan kurang relevan karena eksekutif tak dapat mendapatkan informasi yang mereka perlukan untuk mengelola proses berbasis pengetahuan dan sumber daya tidak berwujud (Bornemann dan Leitner, 2002).

*Intellectual Capital* sangat diperlukan bagi karyawan untuk berfungsi di perusahaan secara efisien. Menurut Fontis (2013), "*Intellectual Capital*" mengacu pada lebih dari sekedar otak (kecerdasan) yang dimiliki perusahaan. Ini juga mengacu pada prosedur ideologis yang digunakan bisnis dan organisasi untuk mencapai tujuan mereka. Menurut Williams, (2012) Proses penambahan nilai melalui pengetahuan dan informasi yang diterapkan pada tenaga kerja dikenal sebagai *Intellectual Capital*. Menurut Marr dan Schiuma (2013), *Intellectual Capital* memiliki kualitas *intangible*, yang membedakannya dengan aset lain yang diketahui.

Dengan diperkenalkannya PSAK No. 19, yang diperbarui pada tahun 2000 sehubungan dengan aset tidak berwujud, fenomena *Intellectual Capital* di Indonesia mulai terbentuk. Aset tidak berwujud diidefinisikan berdasarkan PSAK No. 19 sebagai aset non-keuangan yang dapat diidentifikasi tanpa bentuk fisik yang dimiliki dan digunakan untuk administrasi, penyewaan, atau produksi barang atau jasa (Ikatan Akuntan Indonesia, 2009). Meningkatkan kapasitas Modal intelektual membantu organisasi atau bisnis menciptakan keunggulan kompetitif. *Human Capital*, *Relational Capital*, Dan *Organizational Capital* adalah beberapa metode yang digunakan dalam evaluasi dan pengukuran aset tak berwujud. Konsep-konsep tersebut telah menarik minat dari berbagai disiplin ilmu, yaitu yang termasuk manajemen, teknologi informasi, sosiologi, dan akuntansi.

Meningkatnya minat dalam modal organisasi, relasional, dan manusia juga disebabkan oleh kebangkitan "New Economy", yang terutama didorong oleh

kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi (Petty dan Guthrie, 2000)

Penerapan *Human Capital, Relational Capital, Dan Organizational Capital* yang menjadi alat untuk menilai nilai perusahaan merupakan salah satu bidang yang menarik minat (Sveiby, 2001; Edvinsson dan Malone, 1997). Masalah ini sudah ada untuk sementara waktu. Menurut beberapa penulis, manajemen dan sistem pelaporan menjadi kurang dan kurang relevan karena eksekutif tidak dapat menemukan data yang mereka butuhkan mengelola proses berbasis pengetahuan dan sumber daya tidak berwujud (Bornemann dan Leitner, 2002).

Layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi disediakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia. adalah PT. Telkom Indonesia Tbk. PT. Telkom Indonesia sebelumnya merupakan komponen dari "*Post en Telegraafdienst*" dan didirikan tahun 1884. Perusahaan berubah nama menjadi Persero pada tahun 1991 sesuai dengan akta notaris Imas Fatimah, S.H., 24 September 1991 No. 128. Selanjutnya, akta pendirian dengan Surat Keputusan No. C2-6870.HT.01.01.Th. 1991 disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 19 November 1991. Kemudian ada modifikasi terakhir, A. Partomuan Pohan, S.H., LLM, dengan, tanggal 24 Juni 2010 No. 37. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (MENKUMHAM) telah menerima dan menyetujui penyesuaian tersebut sesuai dengan tahun 2010 tanggal 22 Juli dengan Surat No. AHU-AH.01.10-18476 dan 19 Juli 2010 AHU-35876. AH.01.02. Nomor NPWP Telkom adalah 01.000.013.1-093.000, dan nomor SIUP-nya adalah 510/3-

0689/2013/7985-BPPT. Mengenai PT. Telkom, nomor TDP-nya 101116407740.

Telkom Witel Sukabumi, yang menyediakan layanan ke Sukabumi dan Cianjur. Di dalam perusahaan ini, karyawan dipisahkan menjadi dua kategori: BUMN dan mitra, yang karyawannya tidak semuanya memiliki latar belakang pendidikan yang sama. Ini karena, ketika merekrut staf baru, kandidat dari jurusan apa pun dipersilakan untuk melamar.

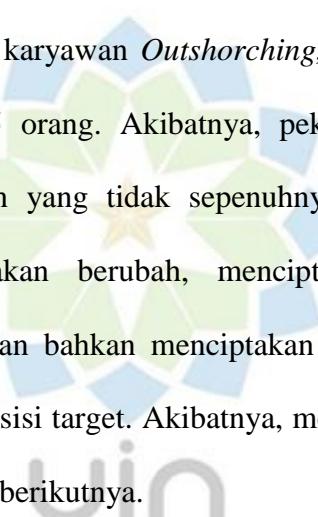
Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat hasil yang beragam mengenai pengaruh *Human Capital*, *Relational Capital*, dan *Organizational Capital* terhadap kinerja karyawan. Beberapa penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan, sementara penelitian lain menemukan hasil yang berbeda.

Contohnya, penelitian yang dilakukan oleh Patmawati (2020) menemukan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Takalar. Namun, penelitian Herlin Putri Risqiviana et al. (2020) yang meneliti PLN UP3 Tegal menunjukkan bahwa *Human Capital*, *Informational Capital*, dan *Organizational Capital* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya *Empirical GAP*, di mana dalam konteks yang berbeda, variabel yang sama dapat memberikan dampak yang berbeda terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian

ini diperlukan untuk memperjelas bagaimana pengaruh *Human Capital*, *Relational Capital*, dan *Organizational Capital* terhadap kinerja karyawan di industri telekomunikasi, khususnya di Telkom Witel Sukabumi.

Kinerja karyawan di Telkom Witel Sukabumi, sering menumpuk. Ini juga sama dengan wawancara yang dilakukan penulis dengan karyawannya, yang menyatakan bahwa perubahan kebijakan yang tiba-tiba menjadi penghalang untuk bekerja dan bahwa akumulasi pekerjaan yang mereka selesaikan disebabkan oleh karyawan *Outshorching*, yang berkurang dari 14 karyawan mitra menjadi 5 orang. Akibatnya, pekerjaan yang menumpuk dikaitkan dengan karyawan yang tidak sepenuhnya terealisasi. Sementara sedang dikerjakan, kebijakan berubah, menciptakan penghalang yang memperlambat pekerjaan dan bahkan menciptakan pemambahan pekerjaan. baik sisi pelaporan maupun sisi target. Akibatnya, mereka menghasilkan lebih sedikit pekerjaan di periode berikutnya.

  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNGAI ARUM SYARIF HIDAYATULLAH  
BANDUNG

**Tabel 1.1 Riset Gap**

<b>Faktor</b>	<b>Kondisi Ideal</b>	<b>Kondisi Aktual</b>	<b>GAP</b>
<b><i>Human Capital</i></b>	Karyawan memiliki keterampilan tinggi dan mendapatkan pelatihan berkelanjutan.	Tidak semua karyawan mendapatkan pelatihan dan program pengembangan terbatas	Tinggi
<b><i>Relational Capital</i></b>	Hubungan eksternal dan internal sangat baik, mendukung kolaborasi	Komunikasi internal masih lemah, kesulitan dalam koordinasi	Sedang
<b><i>Organizational Capital</i></b>	Struktur organisasi mendukung efektivitas kerja, kebijakan stabil	Struktur organisasi kurang fleksibel, kebijakan sering berubah	Tinggi

*Sumber : Diolah Peneliti, 2024*

Masalah ini merupakan cerminan dari pekerjaan karyawan yang berkinerja kurang baik. Kinerja seseorang atau organisasi adalah hasil dari mereka melaksanakan tugas yang membentuk pekerjaan mereka. Kata "kerja" digunakan untuk menggambarkan kegiatan ini. Keberhasilan individu karyawan di dalam organisasi menunjukkan tingkat persaingan di dalamnya atau kinerjanya secara keseluruhan. Pada akhirnya, mengevaluasi kinerja setiap karyawan sangat penting untuk membantu bisnis merancang inisiatif pengembangan SDM sebaik mungkin.

Dalam mencapai tujuan pembangunan bangsa, pemerintah yang mendorong pembangunan, membutuhkan Sumber Daya Manusia pada jangka pendek, menengah, dan panjang yang sesuai kualifikasi keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi di banyak bidang keahlian.

Dengan demikian, dimulai dengan latar belakang tersebut di atas, judul Skripsi ini adalah **“Pengaruh Human Capital, Relational Capital, dan Organizational Capital Terhadap Kinerja Karyawan Telkom Witel Sukabumi”**.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti menemukan masalah berikut.:

1. Kinerja Karyawan yang Kurang : Telkom Witel Sukabumi mengalami masalah dengan kinerja karyawan yang kurang. Pekerjaan sering menumpuk dan tidak terselesaikan dengan baik, yang mungkin disebabkan oleh

pemangkasan jumlah karyawan mitra dan perubahan kebijakan yang tiba-tiba.

2. Perubahan Kebijakan yang Tiba-tiba: Adanya perubahan kebijakan yang tiba-tiba dapat menjadi penghambat dalam penyelesaian tugas dan memperlambat proses kerja. Ketidakpastian dalam kebijakan dapat membingungkan karyawan dan mengganggu alur kerja yang efisien.
3. Kurangnya Koordinasi dan Komunikasi: Terdapat indikasi kurangnya koordinasi dan komunikasi antara manajemen dan karyawan, terutama terkait dengan perubahan kebijakan dan pemangkasan karyawan. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi di antara karyawan.
4. Keterbatasan Sumber Daya Manusia: Pemangkasan karyawan dan peningkatan beban kerja dapat menunjukkan keterbatasan sumber daya manusia yang memadai untuk memenuhi tuntutan operasional perusahaan.
5. Kesenjangan Kualifikasi dan Kompetensi Karyawan: Meskipun Telkom Witel Sukabumi menerima karyawan dari berbagai latar belakang pendidikan, memungkinkan ada kesenjangan dalam kualifikasi dan kompetensi karyawan yang memengaruhi kinerja karyawan.
6. Keterbatasan penelitian terdahulu: yang memerlukan penelitian lebih mendalam untuk memperoleh pemahaman yang luas.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah yang diusulkan dalam skripsi ini adalah :

1. Apakah *Human Capital* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Telkom Witel Sukabumi?
2. Apakah *Relational Capital* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Telkom Witel Sukabumi?
3. Apakah *Organizational Capital* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Telkom Witel Sukabumi?
4. Apakah *Human Capital, Relational Capital, Dan Organizational Capital* akan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Telkom Witel Sukabumi?

### D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Human Capital* terhadap Kinerja Karyawan Telkom Witel Sukabumi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Relational Capital* terhadap Kinerja Karyawan Telkom Witel Sukabumi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Capital* terhadap Kinerja Karyawan Telkom Witel Sukabumi.
4. Dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Human Capital, Relational Capital, dan Organizational Capital* terhadap Kinerja Karyawan Telkom Witel Sukabumi.

## E. Manfaat Penelitian

Berikut dari hasil skripsi ini, memperoleh manfaat ;

### 1. Manfaat Praktis

Diharapkan bahwa temuan penelitian tersebut akan membantu para peneliti lebih memahami topik yang telah peneliti periksa dan menarik kesejajaran antara teori dan praktik di tempat kerja. Selain itu, temuan penelitian ini sangat ideal untuk dapat membantu pimpinan dan karyawan Telkom Witel Sukabumi khususnya memahami urgensi *Human Capital*, *Relational Capital*, dan *Organizational Capital* dalam konteks perkembangan kinerja perusahaan.

### 2. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan pemikiran baru, menambah pengetahuan, dan memberikan bahan referensi atau data pembanding tentang bidang yang akan diteliti. Mereka juga akan menyajikan data empiris yang menunjukkan bagaimana *Human Capital*, *Relational Capital*, dan *Organizational Capital* memengaruhi kinerja perusahaan, sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya.