

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu kunci pokok yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan, organisasi maupun instansi pemerintahan. Sumber daya manusia merupakan ujung tombak yang akan menentukan keberhasilan dari kegiatan dalam perusahaan dan juga salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Setiap perusahaan, organisasi maupun instansi pemerintah pastinya menginginkan karyawan yang memenuhi kualitas. Kualitas seorang karyawan salah satunya dapat terlihat dari seberapa luas pengetahuannya, seberapa baik keterampilannya dalam menjalankan pekerjaan dan seberapa baik karakteristik pribadinya untuk bekerja di suatu perusahaan.

Kinerja merupakan suatu gambaran yang dilakukan oleh karyawan pada saat melakukan tugas. Menurut Borman et al. (2003) kinerja adalah variabel yang membedakan antara sekumpulan perilaku yang dilakukan oleh individu yang sama pada waktu yang berbeda. Perbedaannya didasarkan pada seberapa besar rangkaian perilaku (secara agregat) cenderung berkontribusi atau mengurangi efektivitas organisasi. Pada pelaksanaannya, tugas dan juga tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan bertujuan agar karyawan dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Standar tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menilai kualitas karyawan dalam menghasilkan suatu produk ataupun

memberikan suatu pelayanan. Bagi karyawan, ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, mereka menyadari bahwa perusahaan sedang melakukan proses penilaian terhadap kinerja. Karena kinerja adalah hasil atau tingkat dari keberhasilan seseorang dalam suatu waktu tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu (Nisak & Martono, 2016).

Menciptakan suatu perusahaan dengan sumber daya yang kompeten dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan harus disertai dengan manajemen yang baik, karena peran manajemen dalam suatu perusahaan sangatlah penting. Oleh karena itu, tugas awal bagi manajemen sebelum melakukan pemberdayaan dan pengembangan terhadap sumber daya yang ada di dalam suatu perusahaan adalah dengan menentukan kriteria calon karyawan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Sehingga karyawan yang terpilih sesuai dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan untuk dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Seorang pemimpin diharuskan melakukan penilaian terhadap kinerja karyawannya. Hal ini dilakukan agar lebih mudah untuk mengembangkan dan juga mengukur kemampuan seorang karyawan. Terdapat beberapa faktor yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan. Salah satu faktor tersebut adalah dimensi kompetensi. Kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing karyawan akan berbeda satu dengan lainnya, sehingga terdapat beberapa dimensi kompetensi

yang akan dijadikan dasar pengukuran dalam penilaian kinerja karyawan (Nisak & Martono, 2016).

Menurut Nisak & Martono (2016) kompetensi merupakan suatu kemampuan seorang individu dalam melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh karakteristik pribadi karyawan tersebut. Kompetensi juga diukur sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan kinerja pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, juga dapat ditunjukkan dengan pengetahuan, keterampilan yang dimiliki dan juga karakteristik pribadi oleh setiap individu untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional di dalam pekerjaan. Sementara Ilyas (2018) mendefinisikan kompetensi sebagai suatu bakat yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan dasar dan untuk meningkatkan kinerja. Kompetensi seseorang merupakan dasar bagi seorang individu yang berhubungan dengan kinerja yang efektif dan superior dalam suatu pekerjaan.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, terdapat beberapa faktor dari kompetensi yang harus diperhatikan, namun pada penelitian ini hanya ditekankan pada variabel pengetahuan, keterampilan dan karakteristik pribadi dari seorang karyawan. Menurut Astuti et al. (2021) pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki oleh seseorang dalam bidang tertentu. Tingkat pengetahuan seseorang sering ditentukan oleh tes atau skor pengetahuan yang seringkali tidak berhasil untuk memprediksi kinerja SDM karena tidak dapat mengukur keahlian seperti apa yang seharusnya dibutuhkan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan dilakukan untuk

mengukur kemampuan calon karyawan untuk memilih jawaban yang paling benar tetapi tidak dapat melihat kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya.

Menurut Ibrahim et al. (2017) *soft skill* mengacu pada sekelompok kualitas, kebiasaan, kepribadian, sifat, sikap dan cara bersosialisasi yang dimiliki oleh setiap orang dalam ukuran yang berbeda-beda yang dibutuhkan untuk kehidupan sehari-hari sebanyak yang dibutuhkan untuk bekerja. Sedangkan menurut Lorenz (2009) *soft skill* dimaknai sebagai kualitas yang membuat seseorang menjadi karyawan yang baik dan rekan kerja yang cocok. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *soft skill* adalah kemampuan non-kognitif pada seorang individu dan diperlukan untuk kemampuan hubungan sosial di tempat kerja. *Soft skill* sulit untuk diamati dan diukur, namun seseorang dapat menggunakannya untuk membuat keputusan yang tepat saat di bawah tekanan, seseorang juga dapat bekerjasama dengan rekan kerja secara baik dan belajar hal baru dengan cepat.

Menurut Nisak & Martono (2016) karakteristik pribadi merupakan suatu cerminan bagaimana seorang karyawan mampu melakukan aktivitas dan tugas secara mudah/sulit dan sukses atau tidak sukses. Kepribadian seseorang juga dapat mempengaruhi keahlian seseorang dalam berkompetisi, termasuk dalam menyelesaikan masalah, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim dan bagaimana memberikan pengaruh dan membangun hubungan antar rekan kerja. Menurut Lim et al. (2019) karakteristik pribadi seorang karyawan yang diinginkan oleh perusahaan antara lain ambisius, bertanggung jawab, memiliki sikap dan pandangan profesional, energik, antusias, etis, mandiri,

inovatif, dewasa, persuasif, dapat diandalkan, percaya diri, memiliki integritas, dapat diandalkan, teliti, kreatif dan ulet serta banyak akal.

Objek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Nissin Foods Indonesia yang berada di kantor cabang Jakarta, dimana penulis telah melakukan pengamatan secara tidak terstruktur pada saat praktik kerja lapangan, serta merumuskan beberapa masalah yang ada pada perusahaan dengan didukung oleh *indepth interview* dengan beberapa karyawan perusahaan. Didapatkan bahwa pada PT. Nissin Foods Indonesia terindikasi minimnya pengetahuan tentang pekerjaan yang dijalankan dan adanya penempatan karyawan yang tidak sesuai dengan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Jika dilihat dari perspektif perusahaan, kemungkinan hal ini terjadi pada saat perekrutan karena perusahaan memiliki kandidat yang sangat terbatas, sehingga pada saat proses seleksi, manajemen mengalami kesulitan untuk memilih kandidat yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh perusahaan, sedangkan pada saat yang sama perusahaan memiliki urgensi agar posisi yang dibutuhkan segera terisi. Tetapi, jika dilihat dari perspektif karyawan, hal ini dapat terjadi karena kurangnya motivasi yang mendasari pada karyawan, seperti karyawan senior yang sudah berumur tetapi tidak memiliki keinginan atau sulit mengikuti kemajuan teknologi, yang berakibat pada efektivitas dan efisiensi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, penulis akan membatasi penelitian untuk mendapatkan hasil sesuai dengan yang diharapkan. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan faktor-faktor dari kompetensi yaitu meliputi pengetahuan, keterampilan dan karakteristik pribadi sebagai

variabel-variabel yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga penulis akan melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Karakteristik Pribadi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nissin Foods Indonesia”.

## 1.2 Ruang Lingkup Penelitian

1. Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nisak & Martono (2016) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri dan Karakteristik Pribadi Terhadap Kinerja Staf Pada SMKN Se Kota Pekalongan” dan penelitian yang dilakukan oleh Rande (2016) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara”.
2. Dilakukan pembatasan terhadap ruang lingkup penelitian agar pembahasan menjadi lebih fokus dan terarah, dimana variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan, keterampilan dan karakteristik pribadi. Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah Kinerja Karyawan.
3. Objek pada penelitian ini dikhususkan bagi karyawan PT. Nissin Foods Indonesia kantor cabang Jakarta.

## 1.3 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik pribadi serta bagaimana dampaknya terhadap kinerja karyawan, Adapun penulis mencoba

menguraikan hasil dari identifikasi dari masalah-masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Adanya pengetahuan tentang pekerjaan yang dijalankan belum sesuai dan belum memenuhi harapan.
2. Minimnya keterampilan yang dimiliki oleh karyawan pada sistem teknologi yang digunakan oleh perusahaan.
3. Cara penggunaan fasilitas dan media yang disediakan untuk karyawan masih terdapat kendala dalam proses pengoperasian.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Kinerja karyawan merupakan suatu hal penting bagi perusahaan, karena kinerja karyawan yang menurun akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Penulis mengidentifikasi beberapa masalah tentang pengaruh pengetahuan, keterampilan dan karakteristik pribadi terhadap kinerja karyawan PT. Nissin Food Indonesia, diantaranya sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh faktor pengetahuan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nissin Foods Indonesia kantor cabang Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh faktor keterampilan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nissin Foods Indonesia kantor cabang Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh faktor karakteristik pribadi terhadap kinerja karyawan pada PT. Nissin Foods Indonesia kantor cabang Jakarta?

### 1.5 Pembatasan Masalah

Agar penelitian tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, dalam penelitian ini penulis membatasinya dalam ruang lingkup penelitian, yaitu:

1. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada karyawan.
2. Keterampilan adalah perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran dan bisa ditingkatkan melalui pelatihan dan bantuan orang lain.
3. Karakteristik pribadi merupakan cerminan bagaimana seorang pegawai mampu atau tidak mampu melakukan suatu aktivitas dan tugas.

### 1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis kebenaran atas hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap kinerja karyawan di PT. Nissin Foods Indonesia kantor cabang Jakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan di PT. Nissin Foods Indonesia kantor cabang Jakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik pribadi terhadap kinerja karyawan di PT. Nissin Foods Indonesia kantor cabang Jakarta.



### 1.7 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dan juga perusahaan.

1. Manfaat terhadap kepentingan dunia akademik.

Dengan mengetahui hasil dari penelitian tentang pengaruh pengetahuan, keterampilan dan karakteristik pribadi pada karyawan PT. Nissin Foods Indonesia diharapkan dapat menjadi salah satu bentuk pengembangan pengetahuan mengenai faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan.

2. Manfaat terhadap dunia praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan berfikir bagi peneliti, masyarakat dan khususnya karyawan itu sendiri untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan juga memiliki karakteristik pribadi yang baik untuk meningkatkan kinerja di perusahaan.

### 1.8 Sistematika Penulisan Penelitian

Penulisan sistematis merupakan urutan penelitian ini dan bertujuan untuk memudahkan persiapan penelitian.

## BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi uraian latar belakang bagaimana pengetahuan, keterampilan dan karakteristik pribadi dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Nissin Foods Indonesia dengan fenomena yang terjadi. Pada bab ini juga dijelaskan mulai dari ruang lingkup penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah,

manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang dilakukan oleh penulis.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan landasan teori mengenai pengetahuan, keterampilan, karakteristik pribadi dan kinerja karyawan sebagai acuan penulis apakah fakta yang terjadi di dalam organisasi sesuai dengan teori dari para ahli, juga terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian dan yang terakhir adalah terdapat penyusunan pengembangan hipotesis yang diambil dari hasil penelitian-penelitian terdahulu untuk mendukung hipotesis-hipotesis yang akan dibangun pada penelitian ini. Terdapat juga kerangka berpikir dan pembentukan model dari hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang objek penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan sampel 90 responden karyawan PT. Nissin Foods Indonesia yang bekerja di kantor cabang Jakarta, desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, jenis penelitian dan metode yang digunakan penulis untuk mengolah dan menganalisis data dari variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini menggunakan teknik Analisis Regresi Linear Berganda yang akan diolah dengan program aplikasi SPSS 25.

## **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran objek penelitian yaitu PT. Nissin Foods Indonesia, serta melakukan pembahasan hasil penelitian melalui hasil dari kuesioner yang sudah penulis sebar kepada karyawan PT. Nissin Foods Indonesia.

Setelah dilakukan semua pengujian, akan diinterpretasikan dan dibuat implikasi manajerial.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini akan dijelaskan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan saran-saran baik untuk manajemen PT. Nissin Foods Indonesia kantor cabang Jakarta maupun untuk penelitian selanjutnya. Saran-saran yang diperoleh akan diambil dari implikasi manajerial yang telah dijabarkan pada bab 4.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

