**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi peran sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi bisnis menjadi salah satu hal yang penting, dimana sebuah Perusahaan dituntut untuk mempunyai Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Banyaknya sarana dan prasarana serta sumber daya, tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik, dengan demikian, sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Untuk itu, dalam mencapai tujuan organisasi, dibutuhkan kompetensi sumber daya manusia yang memadai dalam mendorong kinerja karyawan. Semakin kompleksnya persaingan bisnis menuntut peran Manajemen Sumber Daya Manusia yang lebih besar. Permintaan tenaga kerja dengan standar kompetensi tertentu juga semakin meningkat, perubahan lingkungan bisnis yang terjadi ini mengarah pada pengakuan pentingnya Sumber Daya Manusia sebagai sumber keunggulan bersaing bagi organisasi. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia yang mempunyai kompetensi tinggi dipandang dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan dan memberikan kontribusi dalam keuntungan atau profit, yang nantinya dapat menentukan masa depan perusahaan.

PT. Jaya Prima Transport Bandung merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang menyediakan pelayanan berupa transportasi bus pariwisata, tetapi seiring berjalannya waktu perusahaan memperluas usahanya dengan menjadi agen dari penjualan tiket pesawat domestik dan internasional seperti lion air, Garuda Indonesia, Citilink, Sriwijaya, Batik Air dan Air Asia. Pada PT. Jaya Prima Transport Bandung, karyawan yang saat ini bekerja sudah melalui proses seleksi dan telah mempunyai berbagai kemampuan yang didapat dari training di dalam maupun di luar perusahaan. Akan tetapi hanya melakukan training tidaklah cukup, perlu adanya peningkatan *softskill* yang harus dimiliki oleh karyawan itu sendiri, misalnya kemampuan untuk berkomunikasi, bekerjasama, jujur, ulet, dan percaya diri dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga kinerja karyawan di perusahaan dapat tercapai secara optimal. Kemampuan yang baik akan meningkatkan kinerja karyawannya.

Selain itu kompetitor dari PT. Jaya Prima Transport Bandung yang bergerak dalam bidang usaha sejenis di kota Bandung diantaranya adalah Abadi Wisata Jl. Moch Toha 5 Bandung, AD tour Jl. Surapati 203 Bandung, Aman Sentosa Tour Travel Jl. Dr. Cipto 6 Bandung, Anta Express Tour & Travel Jl. Pasir kaliki 150C, Aryanti Tour & Travel Jl. Pasir kaliki 127-131 Bandung, Asamilan Indexs Jl. Jend Sudirman 216 Bandung, Aurel Widya Abadi Tour & Travel Jl. Kawaluyaan Indah X/22 Bandung, Bandung City Tour Jl. Soekarno Hatta 269 Bandung, Bayu Buana Jl. L.L.R.E Martadinata 123 Bandung, Bhakti Sejahtera Inti Pratama Jl. Moch Tohha 77 Bandung, Bhayangkara Tour Travel Jl. Cihampelas 186 Bandung, Biang Utama Jl. Lengkong Kecil 75 Bandung, Bimatama Indonesia Estetika Gg. Suniaraja 21 Bandung, Putra Persada Mandiri Jl. Dipati ukur 118 Bandung dan lainnya.

Belum tercapainya target perusahaan terutama dalam hal profit yang diinginkan merupakan salah satu masalah yang dihadapi oleh perusahaan saat ini. Bagi sebuah peusahaan, memilih dan memiliki tenaga kerja yang berkualitas dan mempunyai kompetensi bukanlah merupakan pekerjaan yang mudah, meskipun tenaga kerja yang ada di masyarakat melebihi dari yang diperlukan perusahaan. Hal ini dikarenakan masing-masing orang mempunyai pengetahuan, keterampilan, watak (sifat) dan kepribadian yang berbeda satu sama lain, yang mana dipengaruhi oleh latar belakang kehidupan masing-masing. Oleh karena itu disini perlu diadakan pemetaan dalam hal kompetensi.

Sumber Daya Manusia yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun pondasi karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, maka dia akan mampu baik dari segi pengetahuan, keterampilan maupun mental serta karakter produktifnya. Dengan kepemilikan nilai (*value*) yang kuat, mereka akan selalu siap menghadapi perubahan sesuai dengan tuntutan organisasi tanpa menghilangkan jati dirinya. Kompetensi secara sederhana merupakan karakteristik yang dimiliki karyawan terbaik untuk membantu mereka menjadi berhasil.

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Disamping itu, kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan *(knowledge)*, kemampuan/keterampilan *(skill)*, sikap *(attitude),* jika disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh perusahaan, dapat menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Apabila sebuah perusahaan tidak memiliki karyawan yang berkompeten, maka dampak bagi perusahaan tersebut tidak akan tercapainya (profit) yang ditargetkan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian awal yang peneliti lakukan pada PT. Jaya Prima Transport Bandung terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kinerja diantaranya:

1. Standar pelayanan: kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama. PT. Jaya Prima Transport Bandung belum mencapai standar dalam bentuk pengerjaan tugas tepat waktu seperti pada bagian operasi pelayanan, pengadaan dan pemeliharaan suku cadang yang seharusnya dapat diganti dalam waktu tiga hari menjadi selesai dalam waktu tujuh hari karena keterbatasan dana dan persedian barang.
2. Alat atau sarana : alat atau sarana sebagai penunjang dalam bekerja yang masih terbatas seharusnya masing-masing karyawan memiliki peralatan sendiri misalnya pengadaan komputer yang masih terbatas seharusnya satu orang karyawan satu komputer namun masih terdapat satu komputer untuk beberapa orang sehingga hal ini menghambat dalam penyelesaian pekerjaan. Berikut tabel peralatan atau sarana yang ada pada bagian kantor pelayanan pada PT. Jaya Prima Transport Bandung

**Tabel 1.1**

**Alat atau Sarana pada PT. Jaya Prima Transport Bandung**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Peralatan** | **Jumlah** |
| 1 | Komputer | 25 |
| 2 | Mesin pencetak/*Printer* | 13 |
| 3 | Telepon kantor | 18 |
| 4 | Wifi | 2 |

*Sumber: Hasil Wawancara 2016*

Permasalahan yang berkaitan dengan kinerja tersebut diduga terjadi karena kompetensi yang dimiliki masih rendah diantaranya sebagai berikut :

1. Keterampilan: masih minimnya keterampilan seperti kemampuan berkomunikasi dari karyawan sehingga belum mendapatkan hasil yang maksimal terutama pada bagian pelayanan seperti pemasaran tiket pesawat dan pemasaran penggunaan bus pariwisata serta bagian operasi bus pariwisata pada PT. Jaya Prima Transport Bandung. Berikut data tahun 2016 pada 5 (lima) bulan pertama pada PT. Jaya Prima Transport Bandung:

**Tabel 1.2**

**Target dan Realisasi Pendapatan PT. Jaya Prima Transport Bandung**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BUS PARIWISATA** | | | **TIKET PESAWAT** | |
| **Bulan** | **Target** | **Realisasi** | **Target** | **Realisasi** |
| Januari | Rp. 20 jt/bus | Rp. 18 jt/bus | 500 tiket | 200 Tiket |
| Feb. | Rp. 20 jt/bus | Rp. 10 jt/bus | 500 Tiket | 120Tiket |
| Maret | Rp. 20 jt/bus | Rp. 14 jt/bus | 500 Tiket | 95 Tiket |
| April | Rp. 20 jt/bus | Rp. 15 jt/bus | 500 Tiket | 124 Tiket |
| Mei | Rp. 20 jt/bus | Rp. 14 jt/bus | 500 Tiket | 85 Tiket |

*Sumber: Data Olahan dan Hasil Wawancara 2016*

1. Kemampuan Intelektual: Karyawan dalam bekerja dituntut mempunyai kemampuan menggali ide-ide baru dan dapat menggunakan teknologi dalam upaya menunjang pekerjaan.

Dari latar belakang diatas, dengan melihat permasalahan-permasalahan yang ada seperti standar pelayanan, alat atau sarana yang ada pada bagian kantor dalam hal peningkatan kinerja pada PT. Jaya Prima Transport Bandung, serta permasalahan keterampilan dan kemampuan intelektual dalam hal kompetensi, peneliti tertarik untuk melakukan telaah ilmiah yang berjudul “HUBUNGAN KOMPETENSI DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. JAYA PRIMA TRANSPORT BANDUNG”.

**1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi karyawan pada PT. Jaya Prima Transport Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Jaya Prima Transport Bandung?
3. Seberapa besar hubungan kompetensi dengan kinerja karyawan pada PT. Jaya Prima Transport Bandung?
4. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi pada PT. Jaya Prima Transport Bandung dalam hal kompetensi dan usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

1.2.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, maka peneliti membahas perumusan masalah yang berhubungan dengan kompetensi dan kinerja untuk penelitian ini adalah “Apakah kompetensi berhubungan dengan kinerja karyawan pada PT. Jaya Prima Transport Bandung?”.

**1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kompetensi karyawan pada PT. Jaya Prima Transport Bandung.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada PT. Jaya Prima Transport Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan kompetensi dengan kinerja karyawan pada PT. Jaya Prima Transport Bandung.
4. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang ditemukan dan bagaimana usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dalam hal kompetensi kerja karyawan pada PT. Jaya Prima Transport Bandung**.**

1.3.2 Kegunaan penelitian

Selain untuk tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa nilai guna diantaranya :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kajian ilmu dan referensi yang berguna bagi pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai kompetensi untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1. Secara Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berguna bagi :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan faktor kompetensi yang menunjang peningkatan kinerja karyawan.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan proses belajar yang diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman baik praktek di bidang penelitian ilmiah, khususnya dalam kajian Ilmu Administrasi Bisnis.

1. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman mengenai hubungan kompetensi terhadap kinerja karyawan yang dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi kepentingan keilmuan dalam mengatasi masalah yang sama atau terkait dimasa yang akan datang dan sebagai bahan bacaan dan pemikiran yang berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

**1.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

1.4.1 Kerangka Pemikiran

Secara Harfiah, Kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang dikutip oleh **Edy Sutrisno (2009:202).** Secara Etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staff yang mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

Menurut **Wibowo (2014:271)** Kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan.

Dengan demikian, kompetensi menunjukan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan ditempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka.

Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja dan mencakup semua aspek catatan manajemen kinerja, keterampilan dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi dan pengembangan.

Sukses tidaknya karyawan didalam melaksanakan tanggung jawab tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya sangat dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing karyawan.

Indikator kompetensi **Wibowo (2014:283),** diantaranya :

1. **Keyakinan dan Nilai-nilai**

**Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreativ dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan.**

1. **Keterampilan**

**Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan dan diperbaiki. Selain itu pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti juga akan menambah kemampuan.**

1. **Pengalaman**

**Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya. Pengalaman dapat di kembangkan berdasarkan lamanya waktu kerja dalam perusahaan atau organisasi.**

1. **Karakteristik kepribadian**

**Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.**

1. **Motivasi**

**Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.**

1. **Kemampuan intelektual**

**Kecakapan dalam bekerja sama dan kemamupuan dalam berkomunikasi dapat meningkatkan dalam hal kompetensi.**

1. **Budaya Organisasi**

**Budaya organisasi meliputi lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia.**

Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi.

Untuk memperjelas uraian tersebut, maka peneliti mengemukakan pengertian kinerja karyawan menurut **Wibowo (2014:70)** kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja.

Selanjutnya untuk lebih menjelaskan mengenai kinerja karyawan, indikator yang dikemukakan oleh **Wibowo (2014:86),** sebagai berikut:

* + - 1. **Tujuan**

**Tujuan merupakan sesuatu keadaan atau kelangsungan hidup perusahaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang.**

* + - 1. **Standar Pelayanan**

**Standar mempunyai arti penting karena memberitahu kapan suatu pekerjaan dapat terselesaikan.**

* + - 1. **Umpan Balik**

**Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja yang meliputi monitoring, hasil pekerjaan dan evaluasi.**

* + - 1. **Alat atau sarana**

**Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan.**

* + - 1. **Motif**

**Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan pemberian penghargaan atau reward.**

* + - 1. **Peluang**

**Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya dan mendapat kesempatan untuk memberi saran atau pendapat.**

Berdasarkan kedua variabel di atas, yaitu kompetensi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat, maka diketahui bahwa kurangnya kompetensi karyawan dapat berpengaruh pada kinerja karyawan tersebut. Apabila tidak ada kompetensi dalam pekerjaan, para karyawan akan kesulitan dalam menjalankan pekerjaannta dan akibat yang akan ditimbulkan pasti kinerja karyawan akan menjadi rendah. Sebaliknya dengan adanya kompetensi, karyawan akan semakin termotivasi dan akan mengerahkan segala kemampuannya untuk meningkatkan kinerja serta menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan dengan baik.

1.4.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan tersebut maka selanjutnya peneliti mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut: “Adanya hubungan yang positif kompetensi dengan kinerja karyawan pada PT. Jaya Prima Transport Bandung.

**1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

1.5.1 Lokasi Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi lokasi penelitian adalah PT Jaya Prima Transport Bandung yang beralamat di jalan Prof. Surya Sumantri Kav. 8A (Depan Sentrasari Mall) Bandung 40163.

1.5.2 Lamanya Penelitian

Dalam melakukan penelitian dari pengumpulan data-data, pengolahan hingga pelaporan adalah selama 6 (enam) bulan terhitung dari bulan Oktober s/d Maret 2017.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | KETERANGAN | TAHUN 2016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OKTOBER | | | | NOVEMBER | | | | DESEMBER | | | | JANUARI | | | | FEBRUARI | | | | MARET | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **TAHAP PERSIAPAN** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Penjajakan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Studi Kepustakaan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Pengajuan Judul |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Penyusunan Usulan Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Bimbingan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Seminar (usulan penelitian) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TAHAP PENELITIAN** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Pengumpulan Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | a. Observasi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | b. Wawancara |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | c. Dokumentasi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Pengolahan Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Analisis Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TAHAP PENYUSUNAN** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Pembuatan Laporan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Perbaikan Laporan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Sidang Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Tabel 1.3**

**Jadwal Penelitian**