

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia yang dianggap sebagai faktor paling penting dalam memainkan peran utama untuk menjaga keberlangsungan perusahaan, penciptaan kepercayaan publik dan kredibilitas. Penekanan terhadap sumber daya manusia sebagai modal yang berharga dalam sebuah perusahaan mencerminkan adanya penekanan yang dilakukan pada sumber daya tak berwujud daripada yang nyata. Kalangi (2015) mengemukakan bahwa sumber daya manusia bertujuan untuk mendapatkan keuntungan bagi organisasi baik dalam jangka panjang maupun pendek. Melalui kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan akan memotivasi mereka untuk terus belajar membangun lingkungan bisnis yang unggul. Kinerja adalah hasil kerja pegawai secara keseluruhan atau selama periode tertentu baik secara kualitas maupun kuantitas berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan disepakati terlebih dahulu (Perera dan Weerakkody, 2018). Setiap perusahaan memiliki tanggungjawab untuk mengoptimalkan kinerja karyawan dalam kontribusinya pada perusahaan melalui tahapan program pengembangan dan pelatihan.

Kinerja perusahaan dapat dijadikan sebagai tolok ukur dari suatu kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Febrianto (2016), pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi atau perusahaan, karena pengukuran kinerja merupakan proses mengukur sejauh mana suatu perusahaan melakukan pekerjaan untuk

mencapai tujuannya. Pengukuran kinerja pada suatu perusahaan digunakan untuk melaksanakan perbaikan dan evaluasi terhadap sistem yang telah ada dan berjalan untuk saat ini. Sehingga dapat diketahui kesesuaian dan keberhasilan sistem tersebut. Hasil pengukuran kinerja tersebut dapat menjadi landasan bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan mempengaruhi intensitas mereka dalam memberikan kontribusi pada perusahaan. Setiap perusahaan memiliki kriteria pekerjaan atau mengidentifikasi hal-hal yang paling diutamakan dalam pekerjaan tersebut. Perusahaan perlu mengetahui kelebihan dan kelemahan yang dimiliki karyawannya sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan mempertahankan kekuatan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawannya. Setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, meningkatnya kinerja karyawan akan berpengaruh pada hasil kerja yang baik, dengan harapan akan mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan berbagai menumbuhkan rasa kebersamaan, kepercayaan, loyalitas antar sesama karyawan perusahaan serta membangun komitmen di perusahaan tersebut.

Peranan modal sosial dalam meningkatkan kinerja organisasi sangatlah penting. Menurut Schuller dan Theisens (2010), mendefinisikan modal sosial sebagai konsep secara spesifik dalam hal jaringan, menekankan sifat hubungan yang penuh akan norma di dalam dan di antara mereka. Modal sosial suatu perusahaan juga mengacu pada hubungan dengan pelanggan dan

stakeholder terkait pada konteks perusahaan yang berorientasi pada laba. Kesuksesan unit usaha bergantung pada jaringan sosial dalam berbisnis. Pengusaha menggunakan suatu alat yang digunakan sebagai gambaran dalam mengurangi resiko dan biaya transaksi, dan juga untuk memperbaiki akses kepada ide bisnis, pengetahuan dan modal. Modal sosial dalam bentuk ikatan jaringan, kepercayaan dan visi bersama di antara anggota jaringan telah ditemukan mempengaruhi kinerja perusahaan kecil dengan menghasilkan sumber daya, memberikan informasi dan pengetahuan dan mengembangkan kemampuan baru (Saha dan Banerjee 2015).

Berbagai upaya dapat dilakukan oleh suatu perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Kualitas sumber daya manusia terdiri dari dua aspek yaitu aspek fisik (kesehatan) dan non fisik yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir, dan keterampilan lain. Upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia seperti pelatihan, pengembangan, rekrutmen, pemberian kompensasi, pemberian tunjangan, promosi jabatan, dan lain-lain. Menurut Setiawan, dkk (2016), melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia berarti memperkuat distribusi, kemampuan dalam menopang bisnis itu sendiri. Hal tersebut sangatlah penting guna mengikuti perkembangan teknologi saat ini.

Menurut Jian dan Liu (2016), modal sosial memiliki pengaruh pada kinerja. Adler dan Kwon (2002) membagi modal sosial menjadi dua, modal sosial internal dan eksternal. Modal sosial baik internal maupun eksternal tidak bisa secara langsung dapat meningkatkan kinerja tetapi memerlukan

perantara. Dengan dimasukkannya *human capital* dan dimensinya sebagai mediasi, lebih lanjut akan membantu untuk meningkatkan kinerja organisasi (Wang, Hou, dan Cullinane, 2015). *Human capital* yang semakin baik akan meningkatkan kinerja dengan adanya pengaruh dari modal sosial internal dan eksternal. Dengan menyediakan proses transfer pengetahuan antar anggota organisasi adalah salah satu faktor penting dalam meningkatkan kompetensi pengetahuan dalam *human capital*. Semakin baik *human capital* yang dimiliki dalam organisasi, semakin baik pula kompetensi pengetahuan yang dimiliki dan selanjutnya memberikan peluang yang lebih baik untuk mencapai tujuan organisasi.

Schmidt (2003) mengatakan bahwa *human capital* memainkan peran kunci dalam keberhasilan organisasi. *Human capital* yang termasuk didalamnya keterampilan, sikap dan pengetahuan menjadi hal yang penting dalam melakukan aktivitas dengan baik. Karena hal tersebut *human capital* sebagai alternatif dalam praktek-praktek SDM, dan hubungannya dengan kinerja perusahaan dan produktivitas, baik di tingkat makro dan mikro menjadi hal yang terpenting dalam perusahaan. Dengan demikian, organisasi yang memiliki *human capital* yang baik akan meningkatkan kinerja organisasi.

Kinerja organisasi di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo tercipta karena adanya kepercayaan antar pegawai, kerjasama dalam melaksanakan tujuan organisasi, keeratan antar pegawai dan pemberdayaan pegawai dari pihak internal modal sosial. Sedangkan dari pihak eksternal modal sosial melalui hubungan atau jaringan antar organisasi lain dan pembentukan

komunikasi dan informasi antar organisasi. Peningkatan kinerja organisasi di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dapat dilakukan dengan adanya pembentukan kemampuan *human capital* melalui pendidikan, pengembangan serta pelatihan yang diberikan kepada pegawai.

Namun, terdapat beberapa permasalahan yang saat ini harus ada penyelesaian yaitu, ketidakpuasan masyarakat terhadap Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo adalah mengenai permasalahan pendistribusian air bersih ke rumah-rumah penduduk. Adanya saluran pipa *intake* di sistem pengelolaan air minum (SPAM) PDAM Tirta Makmur Sukoharjo di beberapa daerah yang tersumbat karena sampah yang menumpuk akibat banjir beberapa waktu lalu. Maka, perlunya pegawai PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo dalam membangun kepercayaan dan hubungan serta jaringan terhadap masyarakat melalui penerapan modal sosial di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.

Peran modal sosial dalam mengatasi permasalahan di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo sebagai sarana *human capital* untuk membentuk komitmen dalam membangun kepercayaan dan hubungan serta jaringan dalam rangka melakukan kemajuan dalam pendistribusian air bersih kepada masyarakat. Masih relatif sedikit penelitian tentang pengembangan modal sosial dan pengembangan kinerja organisasi serta pengaruh mediasi *human capital* untuk peningkatan kinerja organisasi. Sehingga penelitian ini akan dapat menambah wawasan dalam penerapan modal sosial dan *human capital* dalam meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian ini mencoba

menjelaskan pengaruh pengembangan modal sosial dalam bentuk internal maupun eksternal. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH MODAL SOSIAL INTERNAL DAN EKSTERNAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN *HUMAN CAPITAL* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MAKMUR SUKOHARJO)”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh modal sosial internal terhadap kinerja organisasi yang dimediasi oleh *human capital* di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo?
2. Apakah ada pengaruh modal sosial eksternal kinerja organisasi yang dimediasi oleh *human capital* terhadap di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo?
3. Apakah ada pengaruh *human capital* terhadap kinerja organisasi di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh modal sosial internal terhadap kinerja organisasi yang dimediasi oleh *human capital* di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.
2. Menganalisis pengaruh modal sosial eksternal kinerja organisasi yang dimediasi oleh *human capital* terhadap di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.
3. Menganalisis pengaruh *human capital* terhadap kinerja organisasi di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang baik sehubungan dengan pengaruh modal sosial dan *human capital* terhadap kinerja organisasi, serta memberikan masukan secara teoritis dalam meningkatkan kinerja organisasi.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan untuk memperdalam pengetahuan mengenai modal sosial dan *human capital*. Serta dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh peneliti selama mengikuti perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengetahui pengaruh modal sosial dan *human capital* dalam perusahaan guna meningkatkan kinerja organisasi di PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo.

c. Bagi Karyawan

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak manajemen perusahaan ataupun organisasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kinerja organisasi serta dapat bermanfaat untuk mengetahui sejauh mana karyawan berkontribusi terhadap suatu perusahaan dalam meningkatkan kinerja organisasi melalui modal sosial dan *human capital*.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca maupun sebagai salah satu bahan referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wacana keilmuan khususnya mengenai modal sosial dan *human capital*.

E. Sistematika Penulisan

Sebuah karya ilmiah berupa skripsi atau tugas akhir kuliah harus ditulis dengan baik dan benar serta terperinci dan mudah dipahami dari berbagai aspek penulisan. Sistematika penulisan dalam penulisan ini disusun secara berurutan yang terdiri dari beberapa bab yaitu: Bab I Pendahuluan, Bab II

Tinjauan Pustaka, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Hasil Pembahasan, dan Bab V Penutup. Untuk masing-masing isi dari setiap bagian adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi. Bab ini juga menjelaskan tinjauan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta yang terakhir adalah hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang aturan dan tata cara dalam melakukan penelitian ini, mulai dari jenis penelitian apa, definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan sumber data dari mana, bagaimana cara saya mengumpulkan data, desain pengambilan sampel, serta yang terakhir yaitu metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang sejarah singkat karakteristik dari responden, analisis data, serta pembahasannya.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.