

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi persaingan bisnis pada saat ini semakin pesat dan ketat. Tiap-tiap perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif agar dapat tetap bisa bertahan di pasaran. Para pelaku usaha di Indonesia memiliki dua pilihan untuk memutuskan nasib dari perusahaannya, pertama bertahan untuk para pemegang usaha bertahan mengikuti arus global yang semakin maju dan melakukan rangkaian strategi untuk mengembangkan inovasi yang dimiliki sehingga menjadikannya pemenang dalam persaingan, kedua mundur (give up) karena tidak mampu menghadapi keterpurukan dan tidak mempunya bersaing. Business performance yang baik merupakan salah satu tujuan disetiap perusahaan didunia.

Dalam merelasikan business performance yang baik tersebut, maka dibutuhkan suatu keahlian dan pengalaman yang dapat menjadikan keunggulan dalam kompetitif bagi perusahaan-perusahaan.

Perusahaan-perusahaan yang ingin mengembangkan karirnya dan membuat perusahaannya semakin unggul harus mampu memperhatikan kualitas yang akan diberikan pada masyarakat luas. Agar perusahaan terus bertahan dalam mengolah bisnis mereka.

Dibawah ini adalah data yang dapat mewakili business performance pada PT. Karunia Lestari Abadi di seluruh outlet wilayah Surabaya. PT. Karunia Lestari Abadi adalah perusahaan bergerak di bidang retail.

TABEL 1.1 DATA PENDAPATAN PT. KARUNIA LESTARI ABADI SURABAYA DALAM NOMINAL RUPIAH.

TAHUN	TOTAL
2012	Rp. 8.905.628.404
2013	Rp. 8.269.627.226
2014	Rp. 5.023.530.144
2015	Rp. 9.935.763.111
2016	Rp. 6.121.307.310

Sumber: PT. KARUNIA LESTARI ABADI

Dari table diatas dapat dilihat pendapatan pada PT. Karunia Lestari Abadi mengalami fluktuasi atau berbeda-beda pada tiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari data diatas bahwa dalam proses berjalannya business performance pada PT. Karunia Lestari Abadi kurang baik dan perlu untuk diperhatikan lebih lanjut dengan faktor-faktor yang dapat mendukung pendapatan perusahaan agar dapat meningkat lebih baik. Sehingga dengan meninjau ulang dan memperhatikan lebih lagi beberapa faktor yang berperan penting dan berpengaruh dalam meningkatkan proses berjalannya business performance pada PT. Karunia Lestari Abadi.

Perusahaan-perusahaan yang ingin mengembangkan karirnya dan membuat perusahaannya semakin unggul harus mampu memperhatikan kualitas yang akan diberikan pada masyarakat luas. Agar perusahaan terus bertahan dalam mengolah bisnis, maka pada umumnya perusahaan-perusahaan harus dengan cepat

mengubah strategi dari bisnis yang didasarkan pada labor-based business menuju pada bisnis berdasarkan pengetahuan (knowledge based business). Sawarjuwono dan Kadir (2003); Divianto (2010). Sehingga karakteristik utama perusahaan sekarang telah menjadi perusahaan berbasis ilmu pengetahuan.

Bagian terpenting dan paling kompleks bukan hanya tertuju pada keuntungan maupun kesuksesan yang didapat, melainkan perhatian juga tertuju pada tenaga kerja atau karyawan yang menjalankan perusahaan, dan memberi hasil kerja yang optimal yang dapat membuat perusahaan dapat terus berkembang dalam bisnisnya. Karena manusia sebagai tenaga kerja merupakan modal dasar dalam masa pembangunan. Tenaga kerja yang berkualitas akan menghasilkan hasil sesuai dengan yang ditargetkan oleh perusahaan.

Menurut Mayo (2000), pengukuran business performance perusahaan dari perspektif keuangan sangatlah akurat tetapi sebenarnya yang menjadi dasar penggerak nilai dari keuangan tersebut adalah sumber daya manusia (human capital) dengan segala pengetahuan, ide, dan inovasi yang dimilikinya. Selain itu human capital merupakan inti dari perusahaan yang terdiri dari individu-individu yang berkerja sama untuk mencapai tujuan. Human capital dapat diartikan sebagai kemampuan produktif seseorang (Backer, 1964) dalam (Divianto, 2010).

Di Indonesia sebenarnya merupakan negara yang penyedia human capital atau sumber daya manusia terbesar di Asia karena banyaknya menyediakan sumber daya yang melimpah namun kualitas yang dimiliki oleh individu tersebut belum memenuhi tuntutan pasar global yang diinginkan. Jika perusahaan mampu

memperlakukan para karyawannya sebagai modal dibandingkan sebagai sumber daya, maka perusahaan akan terlihat unggul.

Human capital, bukanlah memposisikan manusia sebagai modal layaknya mesin, sehingga seolah-olah manusia sama dengan mesin, sebagaimana teori human capital terdahulu. Namun setelah teori ini semakin meluas, maka human capital justru bisa membantu pengambil keputusan untuk memfokuskan pembangunan manusia dengan menitikberatkan pada investasi pendidikan (termasuk pelatihan) dalam rangka peningkatan mutu organisasi sebagai bagian pembangunan bangsa.

Sebuah perusahaan maupun organisasi yang memiliki banyak dana sekalipun untuk memenuhi kebutuhan usahanya dengan berbagai macam hal, seperti menyiapkan lokasi yang strategis, program promosi yang dapat menarik banyak peminat, peralatan-peralatan kerja yang canggih. Tetapi dari perihal itu semua, jika tidak adanya manusia atau karyawan yang mampu mengoprasikannya maka sistem yang telah diterapkan tidak dapat mendapat hasil yang diharapkan. Atas dasar pandangan tersebut, maka manusia dalam suatu perusahaan berperan sebagai modal yang kemudian disebut human capital (Pertiwi dkk, 2013). Hal tersebut merupakan kombinasi dari pengetahuan, keahlian (skill), kemampuan melakukan inovasi, dan kemampuan menyelesaikan tugas, meliputi nilai perusahaan, kultur dan filsafatnya (Bontis, 2000; Starovic & Marr, 2004).

PT. Karunia Lestari Abadi adalah perusahaan bergerak di bidang retail dan berlokasi di Surabaya, Jawa Timur. Perusahaan ini memiliki jumlah karyawan yang dibilang cukup banyak karna outlet yang dimiliki juga tidaklah sedikit. Tapi

didalam sistem program pelatihan karyawan tidak berjalan dengan baik. Sehingga karyawan sering menghadapi permasalahan dalam tugas pekerjaan mereka masing-masing dan penetapan bagian yang tidak sesuai.

Perusahaan-perusahaan harus menyadari bahwa memberi nilai lebih kepada individu atau human capital dan menekankan petingnya pelatihan atau training yang mampu memberikan pembelajaran guna menghadapi tantangan perekonomian global, agar dapat berjalan secara efektif. Selain human capital yang perlu diperhatikan juga dalam mengoptimalkan kinerja bisnis (business performance) perusahaan adalah relation customer capital.

Menurut Mumpuni dan Raharja (2013), relation customer capital merupakan hubungan yang harmonis yang dimiliki perusahaan dengan para mitranya, baik berasal dari investor yang andal dan berkualitas, pelanggan yang loyal dan merasa puas akan pelayanan perusahaan yang bersangkutan ataupun berasal dari hubungan perusahaan dengan pemerintah maupun masyarakat sekitar. Fungsinya adalah untuk menjembatani modal manusia agar mampu menciptakan hubungan yang positif dengan konsumen, pasar, dan lembaga-lembaga tertentu. Contohnya: loyalitas konsumen, kekuatan brand, kepuasan pelanggan, hubungan dengan konsumen, logo, hubungan dengan pemerintah, jaringan distribusi dan pemasaran, hubungan dengan rekanan, hubungan dengan perguruan tinggi dan lembaga riset. Sedangkan tema utama dalam relation customer capital adalah pengetahuan yang melekat dalam marketing channels dan customer relationship, dimana suatu perusahaan mengembangkannya melalui jalannya bisnis (Bontis et al., 2000).

Relation customer capital dapat dipahami dari berbagai sudut pandang yang berbeda yang mampu dapat menambah nilai bagi perusahaan (Widjanarko, 2006). Menurut Starovic & Marr (2004), relation customer capital merupakan sumber daya yang dikaitkan dengan hubungan eksternal perusahaan dengan konsumen, supplier atau partner dalam Research and Development (R&D). Sehingga pengelolaan customer capital yang baik dapat menyebabkan kompetensi dalam aktivitas perusahaan atau respon terhadap perubahan pasar dapat dikembangkan.

Selain itu untuk mengembangkan usahanya PT. Karunia Lestari Abadi yang bergerak di bidang retail dimana supplier dan customer merupakan kunci survive dalam bisnis ini. Pengelolaan dalam relation customer capital yang baik sangat dibutuhkan dalam mengelola bisnis ini. Hasil tanya jawab secara informal (bukan wawancara) terhadap customer yang berbelanja di tiap outlet PT. Karunia Lestari Abadi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para karyawan yang sedang bertugas saat itu kurang memuaskan dan para karyawan yang kurang ramah terhadap customer. Sehingga pentingnya perusahaan untuk memperhatikan relation customer capital lebih baik lagi.

Menurut Wahyuni dan Hariyati (2014), relation customer capital dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasar, sehingga menghasilkan hubungan baik dengan pihak luar perusahaan seperti pemerintah, pasar, pemasok dan pelanggan, bagaimana loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat merasakan jika semakin baik hubungan yang dimiliki oleh perusahaan dengan

mitra-mitranya, semakin baik juga perusahaan dapat memiliki peluang yang besar untuk dapat mempelajari karakteristik dari pelanggan dan pemasoknya lebih intensif lagi. Dampaknya sangat positif terhadap perusahaan tersebut, dapat menjalankan usahanya dengan cukup efisien dan dapat memberikan pelayanan kepada konsumen dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Human Capital dan Relation Customer Capital Terhadap Business Performance Pada PT. Karunia Lestari Abadi”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka terdapat indentifikasi beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel Human Capital berpengaruh terhadap Business Performance pada PT. Karunia Lestari Abadi.
2. Apakah variabel Relation Customer Capital berpengaruh terhadap Business Performance pada PT. Karunia Lestari Abadi.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Human Capital terhadap Business Performance pada PT. Karunia Lestari Abadi.
2. Untuk menganalisis pengaruh Relation Customer Capital terhadap Buisness Performance pada PT. Karunia Lestari Abadi

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan.

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dan informasi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Human Capital dan Relation Customer Capital terhadap Business Performance PT. Karunia Lestari Abadi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Menambah informasi dan sebagai tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Khususnya penelitian terkait Human Capital dan Relation Customer Capital terhadap Business Performance.

3. Bagi Akademisi.

Memberikan referensi dan bermanfaat bagi perkembangan maupun wawasan tentang ilmu pengetahuan. Khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.