

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah aset yang terpenting dalam meningkatkan kinerja organisasi, baik dalam swasta, sosial maupun pemerintah. Segala proses yang diperlukan dalam pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia, baik dari pengambilan keputusan, hingga pada proses evaluasi yang semuanya tidak dapat dipisahkan dari unsur sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi. Demikian pula halnya atas suatu organisasi yang menekankan bahwa sumber daya manusia yang dalam hal ini pegawai berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada civitas akademika (Mahasiswa) maupun masyarakat. Oleh karena itulah setiap pegawai perlu memiliki pengetahuan kompetensi dalam penyelesaian pekerjaan sehingga dapat menunjang peningkatan kinerjanya.

Pentingnya keberadaan sumber daya manusia dalam organisasi berawal dari semakin diperlukannya fungsi sumber daya manusia untuk pelaksanaan dan pengembangan organisasi. Fungsi sumber daya manusia tersebut berawal dari fungsi administrasi sampai fungsi manajemen dan fungsi strategis. Sejalan dengan meningkatnya tuntutan organisasi, maka semakin besar tanggung jawab yang harus diemban oleh bagian sumber daya manusia dalam mengelola dan mengembangkan pegawai karena pegawai harus mampu melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tuntutan organisasi tersebut. Oleh karena itu, kegiatan sumber daya manusia terus berkembang, yaitu dari kegiatan yang bersifat administratif ke arah yang bersifat manajerial dan strategis.

Dinamika organisasi menuntut organisasi untuk lebih dinamis. Dengan begitu organisasi memerlukan sumber daya manusia yang mampu mengimbangi dinamika organisasi tersebut, yaitu sumber daya manusia yang

memiliki nilai yang kuat, fleksibel, dan dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Untuk itu sumber daya manusia harus memiliki kapasitas yang dibangun di atas pondasi yang kuat, yang sesuai dengan tuntutan. 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.

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di organisasi Perguruan Tinggi berbeda dengan pengelolaan SDM di perusahaan, karena karakteristik organisasi Perguruan Tinggi yang berbeda dengan perusahaan. Perguruan Tinggi memiliki misi, yaitu pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan hal pendukung lainnya. Dari beberapa misi ini, Perguruan Tinggi diharapkan mampu berkontribusi optimal terhadap pembangunan di suatu negara, dalam berbagai aspek. Selain itu, Perguruan Tinggi juga memiliki misi sosial untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, memberdayakan masyarakat, berkontribusi terhadap penyelesaian masalah di masyarakat serta hal-hal pendukung lainnya. Dalam konteks Perguruan Tinggi, peran sumber daya manusia dalam hal ini pegawai tidak sekedar peran pembantu untuk mencapai tujuan organisasi tetapi disadari bahwa dukungan pegawai yang ditunjukkan melalui kinerjanya akan sangat membantu penyelenggaraan organisasi.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah kompetensi. Adapun kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang seperti diharapkan.

Kinerja pegawai yang baik merupakan hal yang didambakan organisasi. Semakin banyak pegawai yang berkompentensi tinggi didalam sebuah perusahaan tersebut maka kinerja atau produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan semakin meningkat (Belti and Osnardi, 2020). Kinerja

pegawai merupakan faktor penting dalam suatu organisasi dikarenakan dengan kinerja yang baik suatu organisasi sudah menuju keberhasilan. Kinerja pegawai yang tinggi akan membantu organisasi mencapai tujuan strategis. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Siagian dalam (Riyani, 2021), kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kompetensi, pelatihan karyawan, lingkungan kerja, budaya kerja, kepemimpinan, motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi pekerjaan, sistem kompensasi, dan desain pekerjaan.

Kinerja mempunyai hubungan dengan kompetensi, kinerja merupakan fungsi dari kompetensi, sikap, dan tindakan. Kompetensi menggambarkan dari pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu secara efektif. Semakin baik kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia maka akan semakin baik hasil kinerja yang diperoleh.

Kompetensi mengacu pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik cenderung akan menunjukkan kinerja yang lebih baik pula. Hal tersebut sesuai dengan Abdi dan Wahid (2018) yang mengatakan bahwa apabila pegawai memiliki kompetensi yang tinggi sehingga dapat memberikan peningkatan bagi hasil kerja yang dimiliki oleh pegawai.

Kompetensi pegawai merupakan unsur penting untuk menunjang kinerja organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi akan mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada Mahasiswa, Dosen, dan pemangku kepentingan lainnya. Selain itu, kompetensi juga berperan dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas kerja pegawai (Sudarmanto, 2015). Kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja.

Salah satu aspek penting dalam kompetensi adalah kompetensi teknis, yaitu kemampuan yang berkaitan dengan penguasaan pengetahuan dan

keterampilan teknis yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu (Sanghi, 2016). Kompetensi teknis ini sangat penting bagi pegawai di Universitas Quality, terutama dalam memberikan layanan akademik dan administrasi yang berkualitas.

Selain kompetensi teknis, kompetensi sosial juga merupakan faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Kompetensi sosial mengacu pada kemampuan pegawai untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain secara efektif (Robbins & Judge, 2017). Dalam konteks Universitas Quality, kompetensi sosial sangat dibutuhkan dalam memberikan layanan yang prima kepada Mahasiswa, Dosen, dan pemangku kepentingan lainnya.

Selanjutnya, kompetensi konseptual juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai. Kompetensi konseptual berkaitan dengan kemampuan pegawai untuk memahami dan menganalisis situasi secara komprehensif, serta mengembangkan solusi yang inovatif (Ivancevich et al., 2014). Dalam lingkungan Universitas Quality yang dinamis, kompetensi konseptual diperlukan untuk menghadapi berbagai tantangan dan perubahan yang terjadi. Beberapa faktor penyebab kurangnya kompetensi pegawai antara lain adalah kurangnya pelatihan dan pengembangan, ketidakcocokan dengan posisi yang dijabat, serta kurangnya dukungan dan motivasi dari manajemen.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yuyuk Liana (2020) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial dari kompetensi terhadap kinerja pegawai, disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian Annisa Putri Soetrisno dan Alini Gilang (2018) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung)”, hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung. Penelitian Muhammad Andi Prayogi, Muhammad Taufik Lesmana, dan Lukman Hakim Siregar (2019) dalam jurnal yang berjudul

“Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai. Eigis Yani Pramularso (2018) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan CV Inaura Anugerah Jakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV Inaura Anugerah Jakarta. Serta Yani Herawati (2019) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2018” dengan hasil penelitian kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut menandakan bahwa pegawai belum memiliki kompetensi yang baik ketika bekerja masih terlihat minimnya pengetahuan pegawai, kurangnya kemampuan dalam menjalankan tugas yang diemban kepadanya.

Berdasarkan hasil penelitian dari (5) lima jurnal diatas menunjukkan bahwa 4 (empat) hasil penelitian kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sedangkan 1 (satu) dari lima jurnal kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Universitas Quality merupakan salah satu Perguruan Tinggi swasta yang ada di Sumatera Utara yang berlokasi di Jalan Ring Road – Ngumban Surbakti No. 18, Kota Medan. Universitas Quality saat ini mengelola 3 Fakultas dan 8 Program studi. Memiliki pegawai sejumlah 28 orang untuk mengelola 8 bidang kerja: bidang Akademik, bidang Sekretariat, bidang Administrasi Umum dan Keuangan, bidang Kemahasiswaan, bidang *Information Technology (IT)*, bidang *Marketing*, Perpustakaan, serta Pendidikan Moral dan Etik.

Dengan jumlah total mahasiswa yang ditangani sebanyak 1.157 orang pada T.A 2024. Secara kualitas dengan beban kerja yang harus dikerjakan, jumlah pegawai masih kurang, khususnya untuk pegawai yang mempunyai kualifikasi yang dibutuhkan. Sementara itu tuntutan untuk memberikan pelayanan prima kepada setiap civitas akademika (Mahasiswa) dan

masyarakat dituntut tersedianya SDM yang memiliki kompetensi yang prima. Untuk dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsi dari bidang kerja masing-masing, dibutuhkan pegawai yang memiliki kompeten sehingga tugas pokok dan fungsi tersebut dapat terlaksana dengan baik.

Permasalahan yang dialami oleh mahasiswa Universitas Quality saat ini, yaitu masalah komunikasi terhadap pegawai admin Fakultas, dimana banyak mahasiswa yang mengeluh karena sering kali mahasiswa bertanya kepada admin tersebut akan tetapi tidak mendapatkan jawaban yang jelas terkait pertanyaan yang ditanyakan, terlebih lagi pada saat pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), masih ada beberapa mahasiswa yang belum paham atau bingung bagaimana cara pengisian KRS dan perlu bantuan admin, akan tetapi jawaban yang diberikan admin seringkali tidak membantu mahasiswa tersebut. Dampak yang terjadi pada mahasiswa adalah mahasiswa menjadi tidak bisa atau terlambat mengikuti perkuliahan dan harus menunggu jadwal Perbaikan Kartu Rencana Studi (PKRS) agar bisa mengikuti perkuliahan kembali. Permasalahan lainnya adalah terkait *website* Universitas yang sering bermasalah terlebih ketika sedang melaksanakan ujian, pegawai dibidang *Information Technology (IT)* seringkali masih kurang sigap untuk memperbaiki sistem tersebut. Dampak yang terjadi adalah Mahasiswa kesulitan mengisi absensi dan mengunggah jawaban ke *website* dan Dosen juga kesulitan menginput nilai. Hal ini tentu perlu diperhatikan kembali oleh pegawai di bagian *Information Technology (IT)*. Kemudian masalah sosialisasi untuk mahasiswa baru juga masih kurang efektif, dan sistem pelayanan akademik juga masih kurang rapi. Fenomena ini menunjukkan bahwa pegawai di Universitas Quality perlu memiliki kompetensi yang tinggi dalam layanan akademik untuk merespon dan menanggapi permasalahan yang terjadi.

Pegawai yang kurang kompeten dapat mengakibatkan berbagai dampak negatif, seperti penurunan produktivitas, kualitas layanan yang buruk, dan meningkatnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini dapat merugikan organisasi dalam jangka panjang, baik dari segi finansial maupun reputasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap

masalah ini agar dapat mengidentifikasi penyebabnya dan merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kompetensi pegawai di Universitas Quality. Dengan demikian, diharapkan Universitas Quality dapat menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik, mendukung perkembangan mahasiswa, dan meningkatkan reputasi institusi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk lebih mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Universitas Quality. Maka dari itu, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai di Univeritas Quality”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah ini sebagai berikut :

1. Kompetensi sosial pegawai yang masih kurang efektif.
2. Sistem pelayanan akademik masih kurang rapi.
3. Pegawai masih kurang sigap dalam mengerjakan pekerjaan.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada “Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Universitas Quality”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah, yaitu “Seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Universitas Quality?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Universitas Quality.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Secara teoritis.
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan acuan dan referensi untuk bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.
 - c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca.
2. Secara praktis.
 - a. Bagi penulis
Sebagai wahana latihan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama menjalani studi, dapat menambah wawasan keilmuan, wahana untuk melatih keterampilan menulis karya ilmiah.
 - b. Bagi pembaca
Sebagai bahan literatur dan sumber informasi bagi pembaca dalam menambahkan wawasan ilmu pengetahuan serta dapat menambah pemahaman terkait pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai.
 - c. Bagi mahasiswa
Dapat memberikan pengetahuan tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai sehingga akan menambah wawasan.
 - d. Bagi pegawai di Universitas Quality

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada pegawai mengenai pentingnya pengembangan kompetensi. Dengan memahami bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja, pegawai dapat lebih termotivasi untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka.

e. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat membantu universitas dalam mengidentifikasi pegawai yang memiliki kompetensi tinggi dan dapat diandalkan, serta pegawai yang membutuhkan pelatihan lebih lanjut. Ini akan membantu dalam penempatan pegawai dan pengembangan karir.

