

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perekonomian di Indonesia telah memasuki era globalisasi yang ditandai dengan munculnya perusahaan asing yang beroperasi di dalam negeri (perusahaan multinasional). Globalisasi menurut Achmad Suparman (2002:57) “adalah suatu proses menjadikan sesuatu (benda atau perilaku) sebagai ciri dari setiap individu di dunia ini tanpa dibatasi oleh wilayah”. Selanjutnya menurut Hazril (2013) dikatakan bahwa “globalisasi informasi memiliki hubungan dengan peningkatan keterkaitan dan ketergantungan antar bangsa dan antar manusia di seluruh dunia melalui informasi”. Sementara menurut Farid (2015) bahwa “arus informasi dapat membantu semua jenis bisnis meningkatkan efisiensi dan keefektifan proses bisnis dalam pengambilan keputusan manajerial, kerjasama kelompok kerja, memperkuat posisi kompetitif pada pasar yang cepat berubah”.

Wicahyanti (2014) mengungkapkan bahwa “Indonesia merupakan negara *emerging market* yang menjadi tujuan investor asing berinvestasi di Indonesia”. Dalam Standar Akuntansi Keuangan (2002:2-3) “seorang investor atau penanam modal dalam perusahaan juga dengan para penasihatnya berkepentingan mengetahui hasil dari investasi mereka, juga dengan resiko-resiko melekat dan yang mungkin akan ditimbulkan dari investasi yang telah mereka keluarkan untuk perusahaan”. Kepentingannya sangat sederhana, mendapatkan laba, serta memutuskan apakah mereka tetap akan menjadi investor, mengurangi jumlah

kepemilikan saham atau bahkan menarik diri (menjual saham) dari perusahaan. Mereka juga tertarik dengan informasi mengenai kemampuan perusahaan dalam membayar deviden. Informasi-informasi tersebut dapat dilihat dalam laporan keuangan.

Menurut pernyataan *International Financial Reporting Statement Framework (IFRS)* dalam Walter et al (2010:2) "laporan keuangan (*financial statements*) adalah dokumen bisnis yang digunakan perusahaan untuk melaporkan hasil aktivitasnya kepada berbagai kelompok, yang dapat meliputi manajer, investor, kreditor, dan agen regulator. Masih menurut pernyataan *International Financial Reporting Statement Framework (IFRS)* dalam Walter et al (2010:8) bahwa "tujuan laporan keuangan adalah untuk menyediakan informasi mengenai posisi keuangan, dan perubahan posisi keuangan suatu entitas yang bermanfaat bagi banyak pemakai ketika membuat keputusan ekonomi". Menurut Standar Akuntansi Keuangan (2014:5) bahwa "laporan keuangan yang berkualitas harus memenuhi karakteristik kualitatif sebagai berikut: (1) Dapat dipahami; (2) Relevansi; (3) Andal; (4) Dapat dibandingkan".

Dalam rangka memenuhi harapan kualitas laporan keuangan dilaksanakan oleh entitas, maka Kementerian Keuangan RI Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan mengeluarkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan: Kep-431/BL/2012 tentang Penyampaian Laporan Tahunan Emiten Atau Perusahaan, tercantum bahwa "Emiten atau Perusahaan Publik yang pernyataan pendaftarannya telah menjadi efektif wajib menyampaikan laporan tahunan kepada Bapepam dan LK paling lama 4 (empat)

bulan setelah tahun buku berakhir”. Namun BEI dalam Dea Chadiza (2013) menegaskan bahwa upaya Bapepam tersebut di atas belum membuahkan hasil sesuai yang diharapkan, hal tersebut didukung dengan pengumuman Bursa Efek Indonesia (BEI) yang menyatakan bahwa “sejumlah 52 perusahaan terlambat menyampaikan laporan keuangan tahun 2012 sampai tanggal 1 April 2013”. Hal senada disampaikan I Gede Nyoman Yetna dalam Amalia Putri (2015) yang mengatakan bahwa “dari perusahaan yang belum menyerahkan laporan keuangannya, hanya tiga emiten yang menyampaikan informasi penyebab keterlambatan penyampaian laporan keuangan. Sedangkan 49 emiten belum menyampaikan informasi penyebab keterlambatan tersebut”. Selanjutnya Bursa Efek Indonesia (BEI) telah menjatuhkan peringatan tertulis I kepada 52 emiten yang terlambat menyampaikan laporan keuangan auditan yang berakhir per 31 Desember 2012. Menurut penelitian Stepvanny dan Gatot (2012) bahwa “ketepatan waktu penyajian laporan keuangan berbanding lurus dengan relevansi dan keandalan laporan keuangan, sehingga semakin lama suatu perusahaan menerbitkan laporan keuangannya, semakin tidak relevan dan tidak andal laporan keuangannya”.

Fenomena tersebut di atas diperkuat oleh temuan BPK mengenai Laporan Hasil Pemeriksaan atas Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) tahun 2012 mengungkapkan bahwa:

Masih ditemukan 267 kasus kelemahan sistem pengendalian akuntansi dan pelaporan itu terdiri dari, 138 kasus pencatatan tidak/belum dilakukan atau tidak akurat, 93 kasus proses penyusunan laporan tidak sesuai dengan ketentuan, 2 kasus entitas terlambat menyampaikan laporan, 24 kasus sistem informasi akuntansi dan pelaporan tidak memadai, 10 kasus sistem informasi akuntansi dan pelaporan belum didukung SDM yang memadai.

Pada tahun 2015 BPK memberikan opini WDP atas LKPP Tahun 2014. Dalam IHPS semester I tahun 2015 dijelaskan bahwa pemberian opini tersebut tidak mencapai target opini WTP seperti ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2010-2014. Penyimpangan dari SAP yang menyebabkan opini WDP diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pada rekening Aset terdapat pencatatan mutasi aset Kontraktor Kontrak Kerja Sama (KKKS) senilai Rp 2,78 triliun tidak dapat dijelaskan. Kondisi tersebut terjadi karena pencatatan dan pelaporan aset KKKS belum didukung oleh sistem pengendalian yang memadai yang dapat menjamin keakuratan dan kelengkapan transaksi.
2. Terdapat utang Kementerian Komunikasi dan Informatika, Lembaga Penyiaran Publik (LPP) TVRI dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (BP Batam) yang tidak dapat ditelusuri dan tidak didukung dokumen yang memadai.
3. Ekuitas Dana Terdapat permasalahan pada transaksi dan/ atau saldo yang membentuk Sisa Anggaran Lebih (SAL), sehingga penyajian catatan dan fisik SAL tidak akurat. Usulan koreksi dari pemerintah sebesar Rp 2,40 triliun atas LKPP tahun 2014 (*unaudited*) tidak didukung dengan dokumen dan penjelasan tertulis. Saldo kas dalam transito yang menjadi bagian dari fisik SAL belum dapat diyakini kewajarannya karena adanya transaksi kiriman uang senilai Rp 3,32 triliun yang tidak dapat ditelusuri. Terdapat penyesuaian catatan SAL sebesar Rp 7,38 miliar yang tidak didukung dengan dokumen sumber. Catatan kas di beberapa KPPN menunjukkan

selisih lebih senilai Rp 4,77 miliar dan selisih kurang senilai Rp 3,35 miliar dibandingkan dengan saldo rekening koran yang tidak dapat dijelaskan. Retur belanja yang diterima kembali oleh kas negara dan dicatat sebagai utang pihak ketiga sebesar Rp 404,62 miliar tidak memiliki daftar perincian.

4. Penatausahaan dan pengamanan aset tetap barang milik negara pada 56 KL kurang memadai. Pencatatan dan pelaporan aset KKKS belum memadai.
5. Kewajiban kepada PT Pertamina (Persero) atas *fee* penjualan migas bagian negara belum dapat diukur dengan andal.
6. Pengungkapan perubahan-perubahan dalam pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBNP) dan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) belum memadai.
7. Kelemahan pada Piutang Bukan Pajak yang terjadi pada 5 entitas :
  - Aplikasi yang digunakan Kemenkominfo untuk pencatatan piutang tidak dapat diandalkan, sehingga nilai piutang pada neraca diragukan kewajarannya.
  - Piutang pada Lembaga Penyiaran Publik (LPP) RRI diakui tanpa didasari dokumen sumber yang jelas, tidak direkonsiliasi, tidak dibuat buku besar dan buku pembantu piutang, dan perhitungan penyisihan piutang tak tertagih tidak didasarkan atas penggolongan kualitas piutang.

- Pengakuan piutang bukan pajak pada LPP TVRI tidak didukung dokumen.
- Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (DKPTKA-IMTA) pada Kemenakertrans belum dipungut, belum terdapat unit penatausahaan piutang PNBPN, serta inventarisasi, penetapan dan penagihan atas DKPTKA-IMTA tahun 2014 belum dilakukan.
- Pengendalian intern atas piutang PNBPN di Kementerian ESDM tidak memadai, sehingga terdapat kekurangan dan kelebihan penyajian pada neraca, serta hasil konfirmasi atas piutang tidak dapat dipakai untuk meyakini kewajaran nilai piutang.

Fenomena-fenomena tersebut di atas bertolak belakang dengan kualitas laporan keuangan yang dipersyaratkan menurut Standar Akuntansi Keuangan. Fenomena tersebut menjelaskan bahwa laporan keuangan Pemerintah tahun 2014 tidak dapat dipahami karena pengungkapan perubahan dalam pelaksanaan anggaran belum memadai. Selain tidak dapat dipahami, laporan keuangan juga tidak relevan karena laporan keuangan telat disampaikan sehingga tidak dapat dipakai dalam pengambilan keputusan dengan tepat dan laporan keuangan tidak sesuai kebutuhan karena tidak didukung dengan rincian sehingga tidak bisa melakukan evaluasi untuk memprediksi posisi keuangan dan kinerja keuangan secara memadai. Sementara dalam hal kualitas laporan keuangan dari segi keandalan, laporan keuangan tidak dapat diandalkan karena pencatatan tidak didukung dengan dokumen sumber yang seharusnya sehingga kemungkinan terjadi kesalahan, kemungkinan terdapat pencatatan yang tidak sesuai peristiwa

sehingga tidak menjamin keakuratan dan kelengkapan transaksi. Laporan keuangan juga tidak dapat dibandingkan karena terdapat penyisihan piutang tidak sesuai ketentuan Standar Akuntansi Keuangan yang berlaku.

Fenomena-fenomena tersebut di atas telah diteliti beberapa peneliti mengenai pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas laporan keuangan, diantaranya penelitian yang dilakukan Ida Bagus dkk (2014) menyatakan bahwa "pemanfaatan sistem informasi akuntansi keuangan daerah berpengaruh positif terhadap nilai informasi pelaporan keuangan Pemerintah Daerah". Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Safrida Yuliani, Nadirsyah, Usman Bakar (2010) yang menemukan bukti empiris bahwa "pemanfaatan sistem informasi akuntansi keuangan daerah berpengaruh positif terhadap kualitas informasi laporan keuangan".

Mengacu kepada hasil penelitian tersebut di atas bahwa sistem informasi mempengaruhi penyajian laporan keuangan, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Krismiaji (2010:12) "penggunaan sistem informasi akuntansi untuk menambah nilai bagi bisnis, salah satunya adalah dapat memberikan informasi yang tepat waktu dan dapat dipercaya untuk memperbaiki keputusan pembuat keputusan". Masih menurut Krismiaji (2010:188) "sistem informasi akuntansi yang baik yang dapat dilihat berdasar tujuannya yaitu: (1) Kemanfaatan; (2) Ekonomis; (3) Daya andal; (4) Ketersediaan; (5) Ketepatan waktu; (6) Servis pelanggan; (7) Kapasitas; (8) Praktis; (9) Fleksibilitas; (10) Daya telusur; (11) Daya audit dan (12) Keamanan".

Sementara menurut James dan George (2014:4) “sistem informasi telah semakin terintegrasi ke dalam kegiatan bisnis. Sistem informasi merupakan komponen yang sangat penting dari berhasilnya bisnis dan organisasi”, masih menurut James dan George (2014:4) “sistem informasi merupakan sebuah bahan utama bagian keberhasilan bisnis dalam lingkungan global yang dinamis”.

Dalam majalah ProKaltim (2014) “penerapan sistem yang menggunakan teknologi memerlukan keahlian dan pendanaan besar mesti didukung pula sumber daya manusia kompeten”. Menurut Mangkunegara (2005:40) “kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya”. Sementara menurut Dwi dan Tina (2015) menegaskan bahwa “kompetensi sangat penting dalam suatu perusahaan. Dengan adanya kompetensi, perusahaan dapat menentukan standar pengetahuan, keahlian, kemampuan kerja seseorang atas bidang tertentu, yang digunakan saat melakukan rekrutmen calon karyawan, maupun saat melakukan seleksi untuk keperluan promosi karyawan. Adanya kompetensi juga memudahkan perusahaan dalam mendeskripsikan bagaimana kinerja seseorang dan melakukan pemetaan karyawan”.

PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu BUMN yang bergerak di bidang jasa pengiriman, dalam menjalankan kegiatan usahanya dilengkapi dengan fasilitas Kantor Pos pada tahun 2014 yang berjumlah lebih dari 3.700 kantor dengan sebarannya di Indonesia telah menjangkau hampir seluruh Kecamatan di tanah air, dengan karyawan tetap sebanyak 19.392 orang ditambah 8.516 orang

tenaga *outsourcing* sehingga total 27.098 orang pegawai, dan seiring dengan perkembangan zaman di era globalisasi yang diiringi perkembangan teknologi yang sangat pesat, PT. Pos Indonesia (Persero) tidak luput dari persaingan dalam bisnis yang dikelolanya, sebagaimana didukung dengan pernyataan yang disampaikan dalam Laporan Tahunan PT. Pos Indonesia (Persero) tahun 2014 bahwa:

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, perubahan gaya hidup, serta *trend* liberalisasi bisnis jasa pos membuat PT. Pos Indonesia (Persero) mengalami pergeseran bisnis yang sangat signifikan. Seperti juga dialami banyak perusahaan pos di dunia, PT. Pos Indonesia (Persero) sempat mengalami penurunan kinerja usahanya di tahun 2000-2007. Bisnis surat pos di tahun-tahun tersebut menurun drastis.

Untuk menunjang keberhasilan perusahaan dalam meraih pasar dan mengantisipasi pesaing, pihak PT. Pos Indonesia (Persero) telah melakukan perubahan dan perbaikan dalam berbagai bidang, salah satunya dalam bidang akuntansi dan keuangan seiring dengan perkembangan teknologi dan bisnis. Perubahan telah dimulai dari penerapan pembukuan mulai Buraman Kas C menjadi Sistem Akuntansi yang Dimodifikasi, lalu menggunakan Buku Kas Harian, Sistem Informasi Manajemen Akuntansi dan Keuangan (SIMAK), selanjutnya menggunakan Sistem Pelaporan Keuangan (SPK) dan saat ini menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis ERP menggunakan aplikasi *System Applications Products* (SAP) modul *Financial Controlling* (FICO). Pernyataan senada dinyatakan dalam Petunjuk Pelaksanaan *System Application Product* (SAP) bahwa :

PT. Pos Indonesia ikut berperan serta agar dapat sejajar dengan BUMN lainnya untuk menyajikan laporan keuangan yang handal dan tepat waktu, selama ini sistem keuangan di PT. Pos Indonesia belum terintegrasi dengan fungsi-fungsi

yang mendukung kebutuhan bisnis sehingga proses bisnis menjadi tidak efisien dan laporan keuangan tersaji tidak cepat dan akurat.

Perusahaan telah melakukan perbaikan sistem pelaporan dengan mengimplementasikan sistem informasi akuntansi berbasis teknologi, namun dalam pelaksanaannya perusahaan mengalami kendala dalam penerapannya sebagaimana tercantum pada Laporan Manajemen PT. Pos Indonesia (Persero) untuk tahun yang berakhir tanggal 31 Desember 2014 pada tanggapan manajemen atas Manajemen *Letter Audit KAP* (Gani, Sigiros dan Handayani: 2014) bahwa :

“Terdapat kelemahan dalam pelaporan keuangan yang telah dilakukan perusahaan. Beberapa kelemahan dalam implementasi proses tutup buku setiap akun di laporan keuangan untuk kas dan setara kas, piutang, biaya dibayar dimuka, aktiva tetap serta adanya pengeluaran kas yang tidak sesuai prosedur dan pengawasan pengeluaran kas yang tidak sesuai prosedur”.

Atas dasar hal tersebut di atas penelitian dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) sebagaimana Manajemen *Letter Audit KAP* Gani, Sigiros dan Handayani Tahun Buku 2014 Nomor 049/GSH/II/15 tanggal 12 Februari 2015 yang menyatakan adanya kelemahan dalam pelaporan keuangan yang telah dilakukan perusahaan serta kompetensi SDM untuk sistem informasi akuntansi masih kurang, sehingga hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk mengevaluasi pelaksanaan sistem informasi akuntansi dan dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan manajemen dalam hal sistem informasi akuntansi, kompetensi SDM dan kualitas laporan keuangan, sehubungan sistem informasi akuntansi merupakan perangkat kumpulan subsistem yang sangat penting bagi perusahaan karena dapat mengubah data menjadi informasi. Sebagaimana diketahui bahwa informasi berguna bagi penetapan strategi untuk menghadapi

para pesaing dalam rangka menjaga *going concern* perusahaan, senada dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Nugroho Widjanto (2001:14):

“Kelangsungan hidup perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk bersaing di pasar. Kemampuan bersaing memerlukan strategi yang dapat memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang ada, serta menutup kelemahan serta menetralisasi hambatan strategis dalam dinamika bisnis yang dihadapi. Semua itu dapat dilakukan apabila manajemen mampu melakukan pengambilan keputusan yang didasarkan pada masukan masukan yang objektif. Diantara sekian banyak faktor yang menjadi masukan manajemen dalam pengambilan keputusan adalah masukan yang berasal dari sistem informasi akuntansi. Akuntansi itu sendiri, sebagai suatu sistem informasi, mencakup kegiatan mengidentifikasi, menghimpun, memproses, dan mengkomunikasikan informasi ekonomi mengenai suatu organisasi ke berbagai pihak”.

Fenomena yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) tersebut di atas senada dengan hasil berbagai penelitian sebelumnya mengenai sistem informasi akuntansi, kompetensi sumber daya manusia dan kualitas laporan keuangan, diantaranya menurut Ahmad Adel Jamil Abdallah (2013) dalam penelitiannya yang berjudul *The Impact Of Using Accounting Information Systems On The Quality Of Financial Statements Submitted To The Income And Sales Tax Department In Jordan* dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa “ada pengaruh penggunaan sistem informasi akuntansi terhadap kualitas laporan keuangan di Departmen Perpajakan Jordan”. Pernyataan tersebut didukung oleh Daneila et al. (2013:7) yang menyatakan bahwa “*accounting information systems and internal controls have a positive relationship to the financial reporting to produce reliable financial statements*”. Dan menurut Ifitah (2013) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah dengan hasil penelitian

yang menunjukkan bahwa “ada pengaruh antara kompetensi SDM terhadap kualitas laporan keuangan”.

Sehubungan globalisasi di bidang perekonomian telah membuka persaingan antar perusahaan menjadi lebih ketat, sehingga setiap perusahaan dituntut harus selalu memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu untuk menyusun strategi dalam menghadapi pesaing supaya memenangkan bisnis dalam rangka mempertahankan *going concern* perusahaan, namun faktanya masih banyak fenomena terkait kualitas laporan keuangan perusahaan yang tidak sesuai dengan harapan, tidak terkecuali yang terjadi di PT. Pos Indonesia (Persero) yang bergerak di bidang jasa perposan, maka penulis akan melakukan observasi untuk menganalisa dan mengevaluasi mengenai kualitas laporan keuangan dilihat dari penerapan sistem informasi akuntansi dan kompetensi SDM di PT. Pos Indonesia (Persero). Sehingga penelitian ini berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan PT. Pos Indonesia (Persero).”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan dan penelitian data. Masalah ini dirumuskan dengan menghubungkan variabel-variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah :

- 1) Seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas laporan keuangan PT. Pos Indonesia (Persero)?

- 2) Seberapa besar pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas laporan keuangan PT. Pos Indonesia (Persero)?
- 3) Seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi dan kompetensi SDM secara simultan terhadap kualitas laporan keuangan PT. Pos Indonesia (Persero)?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Penelitian dimaksudkan untuk mengungkap seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi dan kompetensi SDM terhadap kualitas laporan keuangan PT. Pos Indonesia (Persero).
- 1.3.2 Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian adalah untuk mendapat jawaban atas permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, yaitu untuk mengetahui :
  - 1) Seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas laporan keuangan PT. Pos Indonesia (Persero).
  - 2) Seberapa besar pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas laporan keuangan PT. Pos Indonesia (Persero).
  - 3) Seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi dan kompetensi SDM secara simultan terhadap kualitas laporan keuangan PT. Pos Indonesia (Persero).

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1) Kegunaan Teoritis / Pengembangan Ilmu

Penelitian ini berguna sebagai kajian dan pengembangan lebih lanjut pada ilmu akuntansi keuangan dalam menganalisis penerapan sistem informasi akuntansi dan kompetensi SDM untuk meningkatkan kualitas laporan keuangan.

### 2) Kegunaan Operasional untuk Pemecahan Masalah

#### (1) Penulis

Penulis dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan serta kompetensi penulis tentang sistem informasi akuntansi berbasis ERP aplikasi *System Application Products* (SAP) modul FICO, kompetensi SDM dan pengaruhnya terhadap kualitas laporan keuangan.

#### (2) Perusahaan

Penulisan ini diharapkan dapat memberi gambaran, masukan bagi perusahaan yang diteliti dan bagi perusahaan yang belum menerapkan sistem informasi akuntansi berbasis ERP aplikasi *System Applications Productst* (SAP) modul *Financial Controlling* (FICO) untuk mengenal sistem yang terintegrasi beserta keuntungan yang diperoleh, selain itu memberikan evaluasi yang cukup berguna bagi perusahaan yang telah mengimplementasikannya serta memberikan gambaran untuk kompetensi SDM sehingga diketahui kompetensi-kompetensi apa saja yang perlu dikembangkan pada masing-masing karyawan.