

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat menyebabkan munculnya inovasi-inovasi baru yang bermanfaat, sehingga semakin penting bagi pegawai atau individu suatu organisasi untuk dapat beradaptasi dan mampu mengatasi berbagai tantangan yang akan datang. Dunia saat ini berada pada era 4.0 yang didominasi oleh teknologi informasi, dan era 5.0 yang menitikberatkan humanisme dalam aktivitas manusia berbasis digitalis akan segera dimulai. Keadaan tersebut menjadi poin penting dan signifikan baik bagi individu maupun organisasi secara keseluruhan, karena penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi memiliki resiko yang paling relevan baik terhadap individu (seseorang) maupun organisasi dalam memfasilitasi kegiatan operasional perusahaan atau instansi.

Pada hakikatnya setiap perkembangan sumber daya manusia mengarah dalam upaya untuk meningkatkan kegiatan organisasi atau perusahaan, termasuk dengan meningkatkan kualitas kerja, seperti pengetahuan dan kemampuan setiap karyawan atau pegawai untuk beradaptasi dengan teknologi tersebut. Meningkatkan kapabilitas tenaga kerja merupakan tindakan kolaboratif di antara anggota tim kerja dan pimpinan dalam proses pengambilan keputusan untuk mencapai target dan meraih sasaran yang telah ditetapkan. Sebab tenaga kerja atau sumber daya manusia menjadi elemen integral (terstruktur) dalam proses peningkatan kerja yang berkontribusi secara

substansial (relevan) terhadap pencapaian tujuan entitas (pokok) perusahaan atau organisasi.

Peranan tenaga kerja sangat penting yaitu bertanggung jawab untuk kelancaran perusahaan dan untuk mengendalikan kegiatan perusahaan. Jika tenaga kerja terbatas, maka produktivitas dan kemampuan perusahaan juga akan terbatas. Karena produktivitas berhubungan langsung dengan sumber daya manusia, maka dengan meningkatnya produktivitas kemudian tujuan perusahaan untuk memperoleh laba juga harus meningkat. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya, yakni sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting (Kentjana & Nainggolan, 2018).

Selain kecanggihan alat teknologi, besarnya dana operasional, serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, kinerja perusahaan dalam mencapai suatu tujuan juga tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila semua aspek ini terpenuhi maka aktivitas atau kegiatan perusahaan berjalan lancar dan dapat mencapai target yang ditetapkan.

Minat dan kemampuan pekerja, pendelegasian kerja, serta fungsi dan tingkat motivasi karyawan merupakan komponen penting dari kinerja atau prestasi kerja. Semakin tinggi tingkat pengaruh dari beberapa faktor tersebut, maka kinerja karyawan atau pegawai akan maksimal dan dapat membantu tujuan perusahaan dalam mewujudkan visi dan misinya.

Mangkunegara (2012 dalam Farisi 2020) menyatakan bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil kerja karyawan berbasis kualitas maupun kuantitas sebagai prestasi kerja yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam periode waktu tertentu. Kinerja yang diperoleh dari sumber

daya manusia sebanding dengan standar kerja yang ditetapkan akan mencapai keberhasilan suatu perusahaan dari tahun ke tahun. Pada hakekatnya, kinerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas suatu perusahaan.

Kompetensi atau kemampuan merupakan hal yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan tugas dan menyelesaikan sebuah pekerjaan, berdasarkan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan, dan sikap (*attitude*) yang dimiliki seseorang atau pegawai dalam melakukan pekerjaan dan juga dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi publik atau masyarakat. Peningkatan kompetensi pegawai pada kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang serta mendukung kemampuan dan keterampilan kerja pegawai untuk mencapai kinerja yang optimal.

Wahid (2018) menyatakan, apabila karyawan mempunyai kompetensi yang tinggi sehingga dapat meningkatkan hasil pekerjaannya. Oleh karena itu organisasi atau perusahaan harus selalu meningkatkan kompetensi pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab terkait pekerjaan mereka. Seseorang akan sulit menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar perusahaan atau organisasi jika kompetensinya kurang.

Seseorang atau pegawai yang memiliki pengalaman kerja yang lebih luas cenderung akan memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai langkah-langkah yang perlu diambil dalam menghadapi situasi masalah. Di samping itu, berkat latar belakang pengalaman yang dimiliki, karyawan atau pegawai tersebut akan mampu meningkatkan efisiensi kerja tanpa memerlukan periode penyesuaian yang signifikan terhadap tugas-tugas yang

diberikan. Pengalaman kerja yang dimiliki oleh pegawai pada kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang masih ada yang belum relevan atau tidak sesuai dengan pembagian tugas dan kapasitas kerja pegawai yang bersangkutan, misalnya lama waktu kerja yang ditentukan.

Basalamah (2018) menyatakan bahwa pengalaman kerja adalah diperoleh secara teratur, yaitu secara bertahap dari waktu ke waktu selama seseorang bekerja, sehingga dapat mempelajari keterampilan baru dan memperoleh pengalaman baru dalam bekerja. Dengan kata lain, seseorang akan menjadi lebih mahir dan berpengetahuan tentang sesuatu jika dia lebih sering mengulangnya.

Reward merupakan bentuk apresiasi yang diberikan oleh organisasi kepada anggota tim yang mencapai pencapaian yang luar biasa dan melebihi ekspektasi yang telah ditetapkan oleh organisasi (Sandy & Faozen, 2017). Kinerja yang dicapai akan sangat dipengaruhi oleh reward yang diberikan kepada karyawan. Dengan kata lain, insentif yang ditawarkan kepada pekerja dapat menginspirasi mereka untuk terus berjuang mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi. Ketetapan pemberian *reward* atau penghargaan kepada pegawai oleh kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang hanya difokuskan kepada pegawai yang berprestasi dalam mencapai kinerja sesuai yang ditetapkan perusahaan.

Karyawan atau pegawai yang memperoleh penghargaan akan termotivasi dan antusias dengan pekerjaannya dan akan merasakan rasa tanggung jawab yang besar untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika karyawan atau pegawai termotivasi, maka gairah dan semangat dari dalam diri mereka tentu

akan terdorong untuk lebih efisien dalam meningkatkan kinerja terbaik saat bekerja.

Di era globalisasi ini, permintaan daerah yang lebih luas untuk menuntut kualitas dan kuantitas dari administrasi publik atau pelayanan dari otoritas publik semakin meluas. Masyarakat berharap segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dapat dengan cepat, tepat, dan mudah mengakses segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan. Pelayanan dari pemerintah masih mengalami kekurangan di berbagai sektor seperti akses waktu dan kecepatan pelayanan dalam memenuhi permintaan masyarakat. Situasi ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan di media, sehingga menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan pemerintah.

Kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang dituntut untuk mengoptimalkan kualitas dan kuantitas pelayanan terhadap masyarakat. Masalah yang dihadapi oleh kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang adalah masih terdapat kinerja pegawai yang kurang optimal dalam melaksanakan tugasnya yang merupakan tanggung jawab untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Kompetensi, pengalaman kerja, dan reward menjadi faktor penting dalam mempengaruhi peningkatan terhadap kinerja dan produktivitas perusahaan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Pengalaman Kerja, Dan *Reward* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang”**

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah untuk penelitian ini didasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi, pengalaman kerja, dan *reward* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai pada kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang?
2. Apakah kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang?
3. Apakah pengalaman kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang?
4. Apakah pemberian *reward* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada kantor BPJS ketenagakerjaan cabang malang?

C. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini, berdasarkan rumusan masalah di atas:

1. Untuk menganalisis pengaruh simultan antara kompetensi, pengalaman kerja, dan *reward* terhadap kinerja pegawai pada kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang;
2. Untuk menganalisis pengaruh parsial kompetensi terhadap kinerja pegawai pada kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang;
3. Untuk menganalisis pengaruh parsial pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang;
4. Untuk menganalisis pengaruh parsial pemberian *reward* terhadap kinerja pegawai pada kantor BPJS ketenagakerjaan cabang Malang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Memberikan pengetahuan dan keuntungan terhadap pencapaian SDM (Sumber Daya Manusia) dalam konteks perusahaan atau organisasi, sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berlangsung.

2. Praktis

a. Bagi peneliti (penulis)

Untuk meningkatkan pemahaman penulis terhadap bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM), terutama pada variabel-variabel yang akan diteliti yaitu pengaruh kompetensi, pengalaman kerja, dan *reward* terhadap kinerja pegawai pada kantor BPJS ketenagakerjaan Cabang Malang;

b. Bagi Perusahaan

Bisa berfungsi sebagai data bagi perusahaan guna mendukung proses pengambilan keputusan dan penilaian upaya meningkatkan produktivitas dalam hal kompetensi, pengalaman kerja, dan pemberian *reward* terhadap kinerja pegawai;

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai referensi bagi peneliti berikutnya, terutama pada bidang kajian yang serupa.