

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kota Bandung masih dihadapkan pada tantangan pengangguran. Tingkat pengangguran yang dapat menjadi indikasi bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan keterampilan dan kualifikasi tenaga kerja guna memenuhi permintaan pasar kerja yang terus berkembang. Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, efektivitas organisasi publik menjadi kunci dalam memastikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas pelatihan kerja memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Berdasarkan studi Pangkey (2014) dalam suatu penelitian menunjukkan bahwa “setiap lembaga atau perusahaan terkait berupaya untuk mendapatkan karyawan yang memberikan prestasi kerja dalam bentuk produktivitas kerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Menurut Wulantika (2017) Produktivitas kerja merupakan bagaimana menghasilkan atau meningkatkan barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Jaaskelainen (2011): “Konsep produktivitas layanan diperkenalkan untuk menyoroti karakteristik spesifik layanan dalam konteks pertimbangan produktivitas. Literatur layanan memperluas pemeriksaan

produktivitas tradisional dengan menekankan faktor-faktor seperti kualitas layanan, pemanfaatan kapasitas penyediaan layanan dan peran pelanggan dalam penyediaan layanan.”. Menurut Narimawati (2024), Keberhasilan organisasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai akan sangat mendukung kemampuannya untuk bersaing dalam bekerja agar lebih produktif sehingga tujuan dapat tercapai.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung mengadakan pelatihan kerja dikarenakan sudah menjadi kewajiban Dinas ketenagakerjaan. Sejak berdirinya disertai tugas untuk menangani masalah ketenagakerjaan. Dinas Ketenagakerjaan memiliki kewajiban untuk mengadakan pelatihan kerja bagi masyarakat Kota Bandung karena beberapa alasan utama yang terkait dengan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warganya. Alasannya yaitu, (1) Meningkatkan Keterampilan dan Kompetensi Tenaga Kerja, Pelatihan kerja bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi tenaga kerja, sehingga mereka dapat bersaing di pasar kerja yang semakin kompetitif. Ini penting agar masyarakat bisa mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan meningkatkan produktivitas. (2) Mengurangi Pengangguran, Dengan menyediakan pelatihan yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja, Dinas Tenaga Kerja dapat membantu mengurangi tingkat pengangguran di Kota Bandung. Pelatihan ini memberikan kesempatan bagi pencari kerja untuk memperoleh keterampilan baru yang diminati oleh industri.

**Tabel 1.1**  
**Survey awal mengenai Produktivitas**

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Apakah anda merasa bahwa jumlah pelatihan yang diselenggarakan Dinas Ketenagakerjaan cukup untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di Kota Bandung?	9	45%	11	55%
2	Apakah Anda merasa bahwa informasi program pelatihan kerja sudah cukup efektif untuk menjangkau masyarakat yang tidak memiliki media sosial?	4	20%	16	80%
3	Apakah pelayanan pelatihan kerja yang dilaksanakan Dinas Ketenagakerjaan kurang berkualitas?	4	20%	16	80%
4	Apakah terdapat hambatan dalam meningkatkan produktivitas pelatihan kerja	12	60%	8	40%
5	Apakah menurut Anda waktu dalam pelaksanaan program pelatihan kerja sudah cukup untuk penyampaian materi?	12	60%	8	40%
6	Apakah pemberian informasi pelatihan kerja diberikan secara mendadak?	16	80%	4	20%

*Sumber: Survey Peneliti (2024)*

Berdasarkan Tabel 1.1 jawaban responden menunjukkan bahwa adanya masalah terkait produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Terlihat sebanyak 11 dari 20 responden menjawab “tidak” pada pertanyaan nomor 1 “Apakah anda merasa bahwa jumlah pelatihan yang diselenggarakan Dinas Ketenagakerjaan cukup untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di Kota Bandung?”. Artinya beberapa pegawai merasa bahwa pelatihan kerja yang diselenggarakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung masih belum memenuhi kebutuhan tenaga kerja di Kota Bandung. Hal ini dikarenakan jumlah pelatihan yang diadakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung terbatas dibandingkan dengan jumlah pencari kerja. Kapasitas pelatihan tidak mencukupi untuk melayani semua pencari kerja yang membutuhkan peningkatan

keterampilan. Selain itu, terlihat sebanyak 16 dari 20 responden menjawab “Tidak” pada pertanyaan nomor 2 “Apakah Anda merasa bahwa informasi program pelatihan kerja sudah cukup efektif untuk menjangkau masyarakat yang tidak memiliki media sosial?”. Artinya penyebaran informasi mengenai pelatihan kerja masih belum efektif dalam menjangkau masyarakat yang tidak menggunakan sosial media. Hal ini dikarenakan penyebaran informasi kepada masyarakat yang tidak mempunyai social media terhitung sulit. Karena apabila tidak memiliki social media untuk mengakses informasi pelatihan kerja, maka hanya bisa mendapatkan informasi dengan datang langsung ke kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Juga terlihat sebanyak 12 dari 20 responden menjawab “Ya” pada pertanyaan nomor 4 “Apakah terdapat hambatan dalam memberikan pelatihan kerja yang berkualitas?”. Artinya beberapa pegawai merasa bahwa pelatihan yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung kurang efektif, karena terdapat beberapa hambatan”. Hal ini dikarenakan keterbatasan anggaran, kurangnya fasilitas juga infrastuktur dan rendahnya partisipasi peserta

Perubahan cepat dalam dunia kerja dan teknologi mengharuskan instansi ketenagakerjaan untuk terus mengembangkan kompetensi tenaga kerja, mengikuti perkembangan industri, dan memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dengan memanfaatkan knowledge management. Knowledge management, menurut Wulantika (2012), merupakan kegiatan organisasi dalam mengelola pengetahuan sebagai aset, dimana ada penyaluran pengetahuan yang tepat kepada orang yang tepat dan dalam waktu yang cepat, Oleh karena itu,

diperlukan pendekatan yang terintegrasi dan berkelanjutan dalam mengelola pengetahuan untuk meningkatkan produktivitas pelayanan pelatihan kerja.

**Tabel 1.2**  
**Survey awal mengenai Manajemen Pengetahuan**

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Apakah setiap pekerjaan mengharuskan anda untuk berpikir analisis?	14	70%	6	30%
2	Apakah Anda terlibat dalam diskusi atau pertemuan yang membahas strategi peningkatan pelatihan kerja?	12	60%	8	40%
3	Apakah setiap hal dalam pekerjaan mengharuskan anda untuk berpikir secara konseptual?	14	70%	6	30%
4	Apakah pelatihan kerja yang dilaksanakan diluar kantor lebih efisien, daripada pelatihan kerja yang dilaksanakan di kantor?	13	65%	7	35%
5	Apakah anda mampu menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung penyelenggaraan pelatihan kerja?	8	40%	12	60%

*Sumber: Survey Peneliti (2024)*

Berdasarkan Tabel 1.2 jawaban responden menunjukkan bahwa adanya masalah terkait Manajemen pengetahuan pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Terlihat sebanyak 8 dari 20 responden menjawab “Ya” pada pertanyaan nomor 5 “Apakah anda mampu menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung penyelenggaraan pelatihan kerja?”. Artinya beberapa pegawai merasa bahwa keahliannya belum dapat membantu dalam peningkatan efisiensi pelatihan kerja melalui teknologi informasi. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman individu mengenai teknologi informasi.

Sementara itu, pengalaman kerja karyawan dapat memengaruhi kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Adanya tantangan terkait

produktivitas dan kualitas pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung dapat menjadi indikasi adanya potensi perbaikan, di mana pengalaman kerja menjadi salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan. Pengalaman kerja dari para pegawai dapat mempengaruhi cara mereka menyampaikan informasi, menangani permintaan, dan mengelola proses pelatihan. Pengalaman kerja yang dikemukakan oleh Manulang (2015) adalah “proses pembentukan pengetahuan dan keterampilan tentang metode suatu pekerjaan bagi para karyawan karena keterlibatan tersebut dalam pelaksanaan pekerjaannya”.

**Tabel 1.3**  
**Survey awal mengenai Pengalaman Kerja**

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Apakah anda merasa pengalaman kerja mempengaruhi efektivitas pelatihan kerja?	15	75%	5	25%
2	Apakah lama waktu anda bekerja dapat mempengaruhi efektivitas pelatihan kerja?	14	70%	6	30%
3	Apakah anda sering mengikuti pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan?	11	55%	9	45%
4	Apakah anda mengetahui metode evaluasi untuk menilai efektivitas pelatihan kerja?	14	70%	6	30%
5	Apakah masih terdapat kekurangan dalam pemanfaatan sumber daya dalam memaksimalkan efektivitas pelatihan kerja	16	80%	4	20%

*Sumber: Survey Peneliti (2024)*

Berdasarkan Tabel 1.3 jawaban responden menunjukkan bahwa adanya masalah terkait Pengalaman kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Terlihat sebanyak 16 dari 20 responden menjawab “Ya” pada pertanyaan nomor 5 “Apakah masih terdapat kekurangan dalam pemanfaatan sumber daya dalam

memaksimalkan efektivitas pelatihan kerja?”. Artinya beberapa pegawai merasa bahwa terdapat kekurangan dalam pemanfaatan sumber daya dalam meningkatkan efektivitas pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Hal ini dikarenakan minimnya kerjasama dengan perusahaan lokal dan industry, membuat pelatihan kurang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja yang sebenarnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dengan adanya permasalahan yang terjadi pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung terkait manajemen pengetahuan, pengalaman kerja dan produktivitas pelatihan kerja maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Manajemen Pengetahuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Pelayanan Pelatihan Kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung”.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung merasa bahwa pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung masih belum dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja di Kota Bandung. Hal ini dikarenakan jumlah pelatihan yang diadakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung terbatas dibandingkan dengan jumlah pencari kerja. Kapasitas

pelatihan tidak mencukupi untuk melayani semua pencari kerja yang membutuhkan peningkatan keterampilan.

2. Penyebaran informasi mengenai pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung masih belum efektif untuk menjangkau seluruh masyarakat Kota Bandung, terutama yang tidak memiliki social media. Hal ini dikarenakan penyebaran informasi kepada masyarakat yang tidak mempunyai social media terhitung sulit. Karena apabila tidak memiliki social media untuk mengakses informasi pelatihan kerja, maka hanya bisa mendapatkan informasi dengan datang langsung ke kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.
3. Masih terdapat hambatan dalam meningkatkan produktivitas pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Hal ini dikarenakan keterbatasan anggaran, kurangnya fasilitas juga infrastuktur dan rendahnya partisipasi peserta.
4. Sebagian besar pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung merasa bahwa keahliannya belum dapat membantu dalam peningkatan efisiensi pelatihan kerja melalui teknologi informasi. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman individu mengenai teknologi informasi.
5. Terdapat kekurangan dalam pemanfaatan sumber daya dalam meningkatkan efektivitas pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Hal ini dikarenakan minimnya kerjasama dengan perusahaan lokal dan industry, membuat pelatihan kurang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja yang sebenarnya.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana manajemen pengetahuan, pengalaman kerja dan produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.
2. Seberapa Besar pengaruh secara parsial manajemen pengetahuan terhadap produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.
3. Seberapa Besar pengaruh secara parsial pengalaman kerja terhadap produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.
4. Seberapa Besar pengaruh secara simultan manajemen pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

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

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini untuk memperoleh data agar dapat membuktikan bahwa manajemen pengetahuan dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas ketenagakerjaan kota Bandung

#### **1.3.2 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pengetahuan, pengalaman kerja dan produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui seberapa Besar pengaruh secara parsial manajemen pengetahuan terhadap produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa Besar pengaruh secara parsial pengalaman kerja terhadap produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa Besar pengaruh secara simultan manajemen pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi mengenai pengaruh manajemen pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Serta dapat memberikan pengaruh positif terhadap karyawan Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

##### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

###### **1. Bagi Peneliti**

Adapun kegunaan akademis bagi penulis diharapkan mampu memberikan pengaruh positif yaitu dapat menambah wawasan bagi penulis terkait dengan ada atau tidaknya pengaruh dari semangat kerja dan manajemen pengetahuan

terhadap produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

## 2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman, serta dapat menjadi referensi bagi pembaca mengenai pengaruh manajemen pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung

## 3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat membangun pengetahuan dan memfasilitasi berbagai masalah dan solusi terutama dalam hal pengaruh dan hubungan antara manajemen pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap produktivitas pelayanan pelatihan kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung

## **1.5 Lokasi dan Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung, yang berlokasi di Jl. R.A.A Marta Negara No.4, Turangga, Kecamatan Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat, 40264.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan Mulai bulan Mei 2024 sampai dengan bulan Oktober 2024. Adapun jadwal penelitian Penulis sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Waktu Pelaksanaan Penelitian**

No	Uraian	Waktu Kegiatan																							
		Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey Tempat Penelitian		■																						
2	Melakukan Penelitian		■	■																					
3	Mencari Data			■	■																				
4	Membuat Proposal			■	■																				
5	Seminar				■																				
6	Revisi					■	■																		
7	Penelitian Lapangan							■	■	■	■														
8	Bimbingan									■	■	■	■	■	■	■	■								
9	Sidang																	■							

Sumber: Diolah Peneliti (2024)