

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dibidang elektronika saat ini berkembang cepat sekali dan berpengaruh dalam pembuatan alat-alat canggih, yaitu alat yang dapat bekerja secara otomatis dan memiliki ketelitian tinggi dengan bantuan mikrokontroler.

Manusia menggunakan teknologi karena memiliki akal. Dengan akalnya manusia ingin keluar dari masalah, ingin hidup lebih baik, lebih aman, dan sebagainya. Perkembangan teknologi terjadi karena seseorang menggunakan akalnya untuk menyelesaikan setiap masalah yang dihadapinya.

Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Teknologi juga memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas manusia. Manusia juga sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi teknologi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini.

Teknologi memegang peran penting di era modernisasi seperti pada saat ini, dimana teknologi telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi saat ini telah merambah ke segala aspek kehidupan sehingga saat ini seolah di manjakan oleh adanya alat-alat yang dapat memberikan kemudahan. Salah satu dampak perkembangan teknologi saat ini dapat dirasakan langsung di lingkungan rumah tangga mulai dari dapur hingga ruang keluarga. Salah satu inovasi teknologi yang dapat dikembangkan adalah sentuhan teknologi pada gorden dan lampu.

Alat Elektronik untuk Rumah tangga merupakan salah satu kebutuhan mendasar dari sebuah rumah tangga, mungkinkah jika kita sudah berumah tangga akan meminjam alat elektronik rumah tangga kepada tetangga sebelah atau seberang kita? Tentu tidak. Karena apabila kita meminjam belum tentu mereka akan meminjamkannya, maka dari itu kita sangat membutuhkan Alat Elektronik dalam Rumah tangga.

Semakin banyak permintaan masyarakat akan barang-barang elektronik, menyebabkan bisnis elektronik saat ini banyak ditemukan di berbagai tempat. Dari mulai bisnis pembuatan barang elektronik, toko elektronik, bisnis jasa reparasi barang elektronik, sampai bisnis kredit elektronik banyak ditemukan di sekitar kita. Banyaknya bisnis elektronik yang bermunculan saat ini, karena kebutuhan masyarakat akan barang elektronik juga semakin meningkat. Daya beli masyarakat terhadap barang elektronik kini menjadi pesat contohnya adalah pembelian produk elektronik seperti televisi, radio – tape, DVD/VCD player, komputer, laptop, handphone, AC, hingga perabot rumah tangga seperti setrika, magic com, kipas angin, kulkas, blender, dan lain-lain. Semakin berkembang dan bertambahnya pelaku bisnis di bidang elektronik ini, maka semakin membuat para pelakunya ditantang untuk dapat menciptakan inovasi baru dan mengikuti jaman saat ini yang mengedepankan teknologi.

positioning yang jelas sehingga konsumen dapat membedakan dengan para pesaingnya. Kondisi pasar yang kompetitif dan dinamis akan mengakibatkan setiap perusahaan harus selalu mengamati persaingan dalam lingkungan bisnisnya. Dalam menghadapi lingkungan persaingan yang semakin kuat dan ketat, setiap perusahaan dituntut harus mampu mengoptimalkan sumber daya ekonominya guna meningkatkan daya saing produknya di pasar, serta mampu meramu serangkaian strategi pemasaran yang efektif dan selalu mengembangkan strategi pemasaran tersebut secara terus-menerus serta berkelanjutan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meraih keunggulan kompetitif terhadap para perusahaan pesaing.

Perusahaan Sehati Group Garut berjalan dengan Efektif dan Efisien serta Eksis dan dapat bersaing dengan Kompetitor perusahaan lainya maka Kinerja Para karyawannya harus lebih

ditingkatkan maka dari itu manajemen sumberdaya manusia harus diperhatikan karena manajemen adalah kunci utama dalam berdirinya suatu organisasi maupun perusahaan. Manajemen adalah sebuah seni untuk mengatur sesuatu, baik orang atau pekerjaan. Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan organisasi dengan cara bekerja dalam team. Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, dengan didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan. (Athoillah, 2010:14). Di dalam manajemen tidak bisa terlepas dari unsur yang sangat penting yaitu sumber daya manusia.

Sumber Daya Manusia Merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh Organisasi maupun perusahaan, karena manusia merupakan satu satunya sumber daya yang dapat menggerakkan manusia lainnya. Dengan demikian unsur sumber daya manusia Merupakan Faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi maupun perusahaan sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangannya. Salah satu cara untuk menciptakan manajemen sumber daya manusia yang baik.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka banyak faktor yang perlu diperhatikan, namun dalam penelitian ini ditekankan pada variabel pengetahuan, kemampuan dan kepuasan. Pengetahuan menurut Sutrisno (2014:207) adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks dan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (Overt behavior). Dari pengalaman dan penelitian terbukti bahwa perilaku yang didasari pengetahuan akan lebih langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari dengan pengetahuan, karena dengan adanya pengetahuan yang dimiliki maka akan dapat meningkatkan kinerja melalui penyelesaian setiap tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan.

Kinerja ini menggambarkan sejauh mana aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan (Robbins S.P.,2008). kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Kesadaran akan kewajiban melaksanakan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan, Sedarmayanti (2011). Kinerja merupakan dampak kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, Mangkunegara A. (2011). Kinerja merupakan usaha yang ditujukan untuk menghasilkan sesuatu atau hasil yang dicapai. Sedangkan pekerjaan adalah pengelompokan tugas, kewajiban dan tanggung jawab yang merupakan penugasan kerja total untuk karyawan, Mathis & Jackson (2012).

Untuk mengetahui kinerja karyawan di CV.Sehati Group, dapat dilihat dari data penilaian kinerja karyawan. Seperti terlihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Data Penilaian Kinerja Karyawan CV.Sehati Group Garut
Tahun 2019

KINERJA KARYAWAN	JUMLAH KARYAWAN
Sangat Baik	0
Baik	18
Cukup	16
Kurang	4
Sangat Kurang	0
JUMLAH	38

Sumber : CV.Sehati Group Garut

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa dari total jumlah karyawan yaitu 38 orang, hanya 18 orang yang memiliki kinerja yang “baik”. Dan 16 orang karyawan memiliki kinerja yang “cukup”, sehingga dapat dikatakan bahwa masih terdapat karyawan yang

kinerjanya belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh perusahaan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini didukung dengan hasil survey awal atau pra-survey terhadap 10 orang karyawan dengan menggunakan kuesioner melalui *google form* pada tanggal (8 April 2020) pada saat perusahaan WFH (*Work From Home*), seperti terlihat pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2 Survey awal Kinerja Karyawan

PERNYATAAN		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan seperti yang ditetapkan oleh perusahaan	10 %	80 %	10 %	
2	Saya bersedia diberi tambahan kuantitas kerja diluar jam kerja apabila dibutuhkan		50 %	50 %	
3	Skill yang saya miliki sesuai dengan pekerjaan dan tugas yang saya kerjakan saat ini	10 %	70 %	20 %	
4	Saya mampu bekerjasama dengan rekan saya	30 %	70 %		
5	Saya tidak pernah absen pada saat hari kerja	20 %	40 %	40 %	

Sumber : 10 Orang karyawan CV.Sehati Group Garut

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa karyawan tidak mampu dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan yang ditetapkan perusahaan, masih adanya karyawan tidak bisa diberi tambahan kuantitas pekerjaan, masih adanya karyawan belum ada skill sesuai dengan pekerjaan dan tugasnya, serta masih adanya karyawan masih ada yang tidak masuk atau absen di hari kerja

Hasil penelitian yang beragam dan kontradiktif mengenai Pengetahuan, Kemampuan Kerja dan Kepuasan Kerja menunjukkan bahwa masih banyak masalah yang

harus diatasi .Sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh Pengetahuan, Kemampuan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

Berikut adalah data Berdasarkan Survey awal melalui Aplikasi Google Form pada tanggal 08 April 2020 pada 10 orang karyawan CV.Sehati Group Garut :

Tabel 1.3 Survey awal Terkait Pengetahuan

	PERNYATAAN	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat tidak Setuju
1	Pendidikan dan Pengetahuan saya sesuai dengan bidang Pekerjaan		70 %	30 %	
2	Pelatihan meningkatkan Kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan		70 %	20 %	
3	Saya mampu melaksanakan pekerjaan secara mudah dan cermat	10 %	90 %		
4	Pengetahuan yang saya peroleh memudahkan saya dalam melaksanakan pekerjaan	10 %	90 %		
5	Saya mampu mengatasi permasalahan yang timbul saat melaksanakan tugas		70 %	30 %	

Sumber : 10 Orang karyawan CV.Sehati Group Garut

Pada tabel 1.3 dapat dilihat bahwa kondisi karyawan CV.Sehati Group dengan bidang pekerjaannya, masih adanya karyawan tidak meningkatkan pelatihan di bidangnya, serta masih adanya karyawan tidak bisa mengatasi permasalahan yang timbul saat melaksanakan tugas.

pengetahuan, sikap dan pengalaman berkaitan karena dengan akumulasi pengetahuan dan pengalaman yang menyatu dalam diri seseorang maka akan menjadikan seseorang memiliki kompetensi yang tidak disadari dalam dirinya, atau akan terbentuk dalam sikap dan perilaku seseorang dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari.

Berikut adalah data Berdasarkan Survey awal melalui Aplikasi Google Form pada tanggal 08 April 2020 pada 10 orang karyawan CV.Sehati Group Garut :

Tabel 1.4 Survey awal Terkait Kemampuan Kerja

	PERNYATAAN	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan	10 %	90 %		
2	Ketika saya mengalami kegagalan dalam bekerja, saya akan segera memperbaikinya	50 %	50 %		
3	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan keinginan saya sendiri	10 %	40 %	50 %	
4	Adanya tekanan dari atasan untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga pekerjaan saya terhambat	10 %	20 %	70 %	
5	Ketika saya sedang marah, saya mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan benar		30 %	70 %	

Sumber : 10 Orang karyawan CV.Sehati Group Garut

Pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa karyawan merasa tidak sesuai dengan pekerjaan yang diinginkan, masih adanya karyawan terhambat pekerjaannya akibat adanya tekanan dari atasan, serta adanya karyawan ketika sedang marah tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Faktor lain Yang diduga mempengaruhi Kinerja karyawan yaitu kemampuan kerja, Gibson dalam kutipan Saragih (2009) menyatakan bahwa yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah kemampuan, Kemampuan adalah kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang.

Berikut adalah data Berdasarkan survey awal melalui Aplikasi Google Form pada tanggal 08 April 2020 pada 10 orang karyawan CV.Sehati Group Garut :

Tabel 1.5 Survey awal Terkait Kepuasan Kerja

PERNYATAAN		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Adanya jaminan akan masa tua dari pekerjaan	40 %	60 %		
2	Supervisor menuntut pencapaian target kepada karyawan ketika bekerja sesuai dengan tugas tugasnya		70 %	30 %	
3	Gaji yang saya terima seimbang dengan dengan tugas yang saya kerjakan setiap bulan	100 %			
4	Atasan memberikan perintah yang membingungkan saya	10 %	10 %	80 %	
5	Atasan memberikan bantuan ketika saya sedang bermasalah dalam pekerjaan	10 %	80 %	10 %	

Sumber : 10 Orang karyawan CV.Sehati Group Garut

Pada Tabel 1.5 menunjukkan bahwa karyawan tidak bisa mencapai target ketika supervisor menuntut pekerjaannya, masih adanya karyawan merasa kurangnya mendapat bantuan dari atasan sehingga ada masalah dalam pekerjaan.

Kepuasan kerja dapat menentukan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Robbins dan Judge (2008:99) berpendapat bahwa “Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut”. Kreitner dan Kinicki (2005:272) berpendapat bahwa “Kepuasan berasal dari persepsi seseorang bahwa output pekerjaan, relatif sama dengan inputnya, perbandingan yang mendukung output atau input lainnya yang signifikan”.

Atas dasar latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengetahuan, Kemampuan Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan**” dengan suatu survei pada CV.Sehati Group Djoeloeng Garut.

1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan , dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, maka permasalahan-permasalahan sumber daya manusia yang dialami oleh Perusahaan CV.Sehati Group, Garut adalah sebagai Berikut :

Pertama, menunjukkan bahwa karyawan tidak mampu dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan yang ditetapkan perusahaan, masih adanya karyawan tidak bisa diberi tambahan kuantitas pekerjaan, masih adanya karyawan belum ada skill sesuai dengan pekerjaan dan tugasnya, serta masih adanya karyawan masih ada yang tidak masuk atau absen di hari kerja, Indikasi-indikasi yang telah disebutkan tersebut mencerminkan **Kinerja karyawan**.

Kedua, kondisi karyawan CV.Sehati Group dengan bidang pekerjaannya, masih adanya karyawan tidak meningkatkan pelatihan di bidangnya, serta masih adanya karyawan tidak bisa mengatasi permasalahan yang timbul saat melaksanakan tugas. Indikasi tersebut mencerminkan **Pengetahuan**

Ketiga, menunjukkan bahwa karyawan CV.Sehati Group merasa tidak sesuai dengan pekerjaan yang diinginkan, masih adanya karyawan terhambat pekerjaannya akibat adanya tekanan dari atasan, serta adanya karyawan ketika sedang marah tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik, Indikasi tersebut mencerminkan **Kemampuan Kerja**

Keempat, menunjukkan bahwa karyawan CV.Sehati Group tidak bisa mencapai target ketika supervisor menuntut pekerjaannya, masih adanya karyawan merasa kurangnya mendapat bantuan dari atasan sehingga ada masalah dalam pekerjaan. Indikasi tersebut mencerminkan **Kepuasan Kerja**

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan tersebut di atas dibuat pembatasan masalah sebagai berikut:

Penulis melakukan penelitian ketika dunia sedang dilanda pandemi Virus Corona (COVID-19), yang mengakibatkan terbatasnya proses wawancara survey awal, sehingga penulis menggunakan media *google form* untuk pengisian kuesioner awal oleh karyawan CV.Sehati Group Garut, yang dibagikan informasinya melalui media aplikasi What's App.

1.2.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran Pengetahuan, kemampuan kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan CV.Sehati Group Garut
2. Apakah Pengetahuan dan Kemampuan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan CV.Sehati Group Garut
3. Apakah Pengetahuan dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan CV.Sehati Group Garut
4. Apakah Kemampuan kerja dan Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan CV.Sehati Group Garut
5. Seberapa besar pengaruh Pengetahuan, Kemampuan kerja dan Kepuasan Kerja baik secara parsial dan secara simultan terhadap kinerja karyawan CV.Sehati Group Garut

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dimaksudkan oleh penulis berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu :

1. Memperoleh gambaran tentang Pengetahuan , Kemampuan kerja, kepuasan kerja dan kinerja di CV.Sehati Group Garut

2. Memperoleh hasil uji Pengaruh Pengetahuan dan Kemampuan Kerja secara parsial terhadap kinerja Karyawan CV.Sehati Group Garut
3. Memperoleh hasil uji Pengaruh Pengetahuan dan Kepuasan Kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan CV.Sehati Group Garut
4. Memperoleh hasil uji Pengaruh Kemampuan kerja dan Kepuasan kerja secara parsial terhadap Kinerja karyawan CV.Sehati Group Garut
5. Memperoleh hasil uji pengaruh Pengetahuan, Kemampuan kerja, Kepuasan kerja secara parsial maupun secara simultan terhadap kinerja Karyawan CV.Sehati Group Garut

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk bermanfaat bagi siapapun. Khususnya dalam penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk kalangan praktis, akademis dan peneliti lain.

1.Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat terhadap kalangan praktisi (perusahaan) yaitu :

- a .Bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan informasi sebagai acuan terkait dengan Pengetahuan, Kemampuan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.
- b. Bagi Karyawan hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan Keterampilan lebih lanjut mengenai penelitian tentang Pengetahuan, Kemampuan kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

2 Kegunaan Akademis

- a. Bagi akademisi pengembang ilmu manajemen Sumberdaya manusia dapat digunakan sebagai acuan terkait dengan Pengetahuan, Kemampuan kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan..
- b. Bagi Penulis untuk memperluas, mengembangkan dan meningkatkan segi keilmuan dan wawasan serta mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan melalui sebuah penelitian.

3. Kegunaan Peneliti lain

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk perbaikan atau pengembangan materi bagi peneliti lain yang ingin memakai di bidang atau masalah yang sama.

1.5 Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di CV.Sehati Group Garut yang bertempat di Megastore : Jl Ahmad Yani No.10 (0262)2802318, Sehati Modern Garut : Jl Ahmad Yani N0.82 (0262)234299

Waktu Penelitian

Waktu penelitian Dimulai pada Tanggal 08 April 2020 :

Tabel 1.6
Pelaksanaan Penelitian

No	Uraian	Waktu Kegiatan																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		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 : Penulis