

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset utama bagi organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi. Sumber daya manusia mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar Pengalaman kerja yang pola pikirnya dapat dibawa ke dalam suatu lingkungan organisasi. Sumber daya manusia bukanlah seperti uang, mesin, dan material yang sifatnya positif dan dapat diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Jadi keberhasilan suatu organisasi ditunjang dengan adanya kompensasi dan kesempatan pengembangan karier yang diberikan kepada para anggota organisasi (Safitri *et al.*, 2024).

Tercapainya tujuan organisasi juga tidak hanya tergantung pada teknologi, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan memberikan hasil kerja yang baik untuk memenuhi kebutuhan organisasi secara keseluruhan merupakan kontribusi dari kinerja karyawan. Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik. Tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai.

Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari. Dijelaskan oleh Wermadeni & Putri (2021) kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Usmani *et al.*, (2019) kinerja didefinisikan sebagai kemampuan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan nilai dari serangkaian sifat/perilaku yang dapat memberikan kontribusi yang baik maupun buruk terhadap pencapaian tujuan dalam suatu organisasi/perusahaan Chong (2022). Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat *urgent* begitu halnya pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo).

Keberhasilan sebuah organisasi tidak hanya didukung oleh SDM yang mumpuni saja, tetapi juga dipengaruhi oleh kinerja dari SDM karyawan yang dijaga dan ditingkatkan. Salah satu peran dari kinerja karyawan yaitu sebagai inovator. Dimana dimaksud akan menjadikan lingkungan yang dinamis tetapi kompetitif secara sehat, maka perusahaan akan memerkerjakan karyawan dengan kinerja yang tinggi. Jika kualitas pegawai baik, maka akan memengaruhi peningkatan kinerja karyawan tersebut. Hasil kerja karyawan

yang baik tentunya akan berdampak pada pencapaian target yang sesuai. Sama halnya yang terjadi pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo) bahwa kinerja karyawan dalam kategori cukup baik menuju baik. Dikatakan demikian, karena diperoleh data primer dari Toko Samitech mengenai kinerja karyawannya, berikut tabel mengenai kinerja karyawan Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo):

Tabel 1. 1 Bentuk Kinerja Karyawan Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo

No.	Bentuk Kinerja	Persentase	Ket.
1	Kualitas hasil kerja	80,1%	Baik
2	Kuantitas Hasil Kerja	83.5%	Baik
3	Ketepatan Waktu	79,8%	Cukup Baik
4	Kerjasama	79,2%	Cukup Baik
5	Kemandirian	78,4%	Cukup Baik
6	Inisiatif	80,5%	Baik

Sumber: Data Primer dari Hasil Observasi Awal, 2024

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan dapat diketahui bahwa kinerja karyawan Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo) dalam persentase baik dan cukup baik. Adapun data yang diperoleh standar penilaian kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

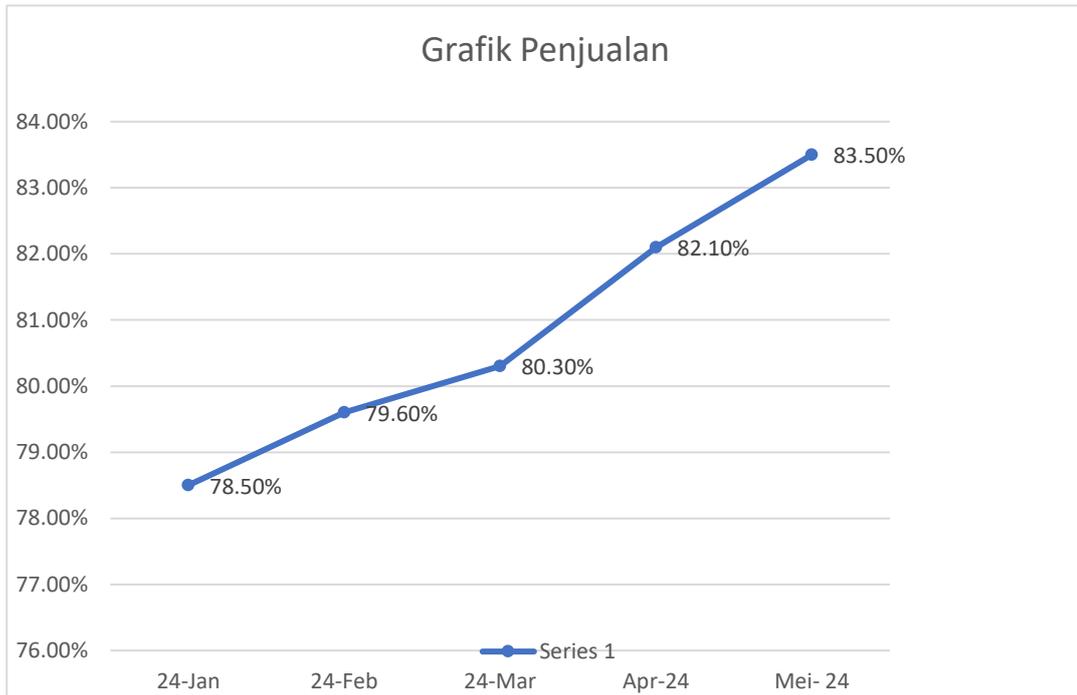
Tabel 1. 2 Standar Penilaian Kinerja Karyawan Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo

No	Kategori	Presentase (%)
1	Sangat Baik	91% - 100%
2	Baik	81% - 90%
3	Cukup Baik	71% - 80%
4	Buruk	61% - 70%
5	Sangat Buruk	≤ 60%

Sumber: Data Primer dari Hasil Observasi Awal, 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat data pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo) menjelaskan bahwa standar penilaian di perusahaan dilihat berdasarkan persentase, kinerja yang sangat baik mendapatkan persentase antara 91% - 100%, sedangkan kriteria baik mendapatkan persentase sebesar 81% - 90%, dan kategori sedang mendapatkan persentase 71% - 80%, Serta kategori rendah dan sangat rendah berada pada persentase 61% - 70% dan dibawah  $\leq 60\%$

Selain itu, kinerja karyawan Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo) sangat baik ditinjau dengan data penjualan yang diperoleh selama periode Januari 2024 sampai dengan Mei 2024. Grafik penjualan di Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo) mengalami peningkatan setiap bulan pada tahun 2024. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa penjualan yang dilakukan oleh karyawan di Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo terkategori baik. Untuk memudahkan dalam pengecekan data, maka peneliti menyertakan data penjualan di Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo yang berupa diagram sebagai berikut:



Sumber: Dok. Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo, 2024

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo, 2024

Dilihat dari hasil penjualan tahun 2024 dari bulan Januari sampai dengan bulan Mei, nilai rata-rata penjualan produk di Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo menunjukkan peningkatan pada grafik penjualan. Hal ini menunjukkan kinerja karyawan Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo dalam kategori baik. Namun, hal tersebut masih belum dimaksimalkan dengan faktor pendukung lain yang dapat menunjang kinerja karyawan untuk meningkat. Adapun beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu pelatihan kerja dan pengalaman kerja.

Meningkatnya kinerja karyawan dalam suatu perusahaan tidak lain didukung oleh sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut, apakah perusahaan tersebut memiliki SDM yang berkualitas ataukah tidak. SDM yang

berkualitas ini pun tidak lepas dari peran perusahaan untuk meningkatkan kemampuan SDM, yang tidak lain yakni dengan mengadakan pelatihan kerja bagi karyawan. Dengan dilakukannya pelatihan kerja terhadap karyawan maka akan memaksimalkan keterampilan digital yang dikuasai oleh karyawan. Jika keterampilan digital karyawan maksimal maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Imran & Tanveer (2021) terdapat hubungan yang kuat antara pelatihan dan pengembangan dan kinerja karyawan. Pelatihan dan pengembangan mempersiapkan karyawan untuk berkontribusi lebih banyak kepada organisasi. Dalam penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa pelatihan yang telah dilaksanakan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adanya pelatihan yang optimal mampu menghasilkan kinerja karyawan yang semakin tinggi.

Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Pelatihan merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja yang dapat digunakan dengan segera. Pelatihan karyawan memiliki peran yang sangat potensial dalam meningkatkan kinerja serta meningkatkan produktivitas. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siswanto *et al.*, (2022). Hal ini pada gilirannya akan menempatkan organisasi pada posisi yang lebih baik dalam menghadapi persaingan dan tetap menjadi yang teratas. Pelatihan kerja adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien.

Pelatihan diciptakan pada suatu lingkungan dimana peserta dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berhubungan dengan pekerjaan. Melalui pelatihan dilakukan segenap upaya untuk meningkatkan keterampilan dan kinerja seseorang. Menurut pasal 9 Undang-undang ketenagakerjaan tahun 2003, pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktifitas dan kesejahteraan. Sama halnya dengan pendapat Dahman *et al.*, (2023), pelatihan merupakan usaha yang direncanakan oleh perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran kompetensi karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan.

Tingkat SDM yang berkualitas juga ditunjang dengan berbagai faktor. Selain pelatihan kerja salah satu indikasi yang menunjang kinerja karyawan adalah pengalaman kerja. Mengingat begitu besarnya peran dan kedudukan sumber daya manusia sebagai karyawan dalam kegiatan perusahaan, maka juga diperlukan pengalaman kerja. Orang yang berpengalaman merupakan calon karyawan yang telah siap pakai. Pengalaman kerja adalah suatu dasar atau acuan seorang karyawan dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggungjawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya. Menurut Kotur & Anbazhagan (2019), pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan

yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggungjawab dari pekerjaan sebelumnya.

Berbekal pengalaman tersebut diharapkan tiap – tiap karyawan mempunyai kualitas sumber daya manusia yang tinggi dalam meningkatkan prestasi kerja yang tinggi. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Elnaga & Imran (2020) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

Indikasi selanjutnya yang dapat memediasi pengaruh pelatihan dan Pengalaman Kerja terhadap kinerja karyawan yaitu penguasaan keterampilan digital. Webb & Layton (2023) menjelaskan bahwa *digital skill* (keterampilan digital) merupakan kemampuan suatu individu dalam menggunakan atau memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (*digital tools*). *Digital skill* memungkinkan individu untuk membuat dan berbagi konten digital, berkomunikasi dan berkolaborasi, serta memecahkan masalah (*problem solving*) dengan efektif dan efisien. Keterampilan digital sangat penting di era informasi saat ini, karena banyak pekerjaan, bisnis, dan kegiatan sehari-hari yang membutuhkan penggunaan perangkat digital, internet, dan media sosial. Keterampilan digital juga dapat membantu kita untuk belajar, berkomunikasi, berkolaborasi, dan berinovasi (Huu, 2023)

Indikasi – indikasi di atas menunjukkan fenomena bahwa pelatihan kerja dan pengalaman kerja dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, yang dipengaruhi oleh penguasaan keterampilan digital karyawan. Hal ini dibuktikan melalui pra penelitian yang dilakukan di Toko

Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo) melalui wawancara dengan owner dan karyawan dari toko tersebut. Soeprio Widjojo selaku owner menuturkan bahwa tim HRD nya dalam merekrut karyawan mempertimbangkan beberapa aspek diantaranya pengalaman kerja dan keterampilan digital.

Hasil observasi awal yang dilakukan dapat diketahui bahwa pelatihan kerja dan pengalaman kerja berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Pelatihan kerja yang dilakukan dan pengalaman kerja yang semakin tinggi akan menjadikan penguasaan keterampilan digital yang maksimal. Dengan demikian, karyawan akan melek digital yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Keterampilan digital yang mendukung karyawan Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo) yaitu keterampilan komunikasi, keterampilan penjualan, keterampilan teknis produk, dan keterampilan komputer. Pengetahuan tentang produk yang dijual, pengetahuan industry elektronik dan handphone, serta pengetahuan tentang undang – undang peraturan. Pengalaman kerja terdapat karyawan yang sudah memiliki pengalaman kerja dan karyawan yang *freshgraduate*. Kemampuan belajar untuk mempelajari hal baru dan keinginan untuk selalu belajar.

Fenomena yang ada menunjukkan bahwa setiap karyawan Toko Sami Jaya Elektronik & Handphone Ponorogo memiliki pengalaman kerja yang cukup baik. Hal ini dikarenakan mayoritas karyawan Toko Sami Jaya Elektronik & Handphone Ponorogo telah bekerja cukup lama seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. 3 Lama Kerja Karyawan Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo)

No.	Lama Kerja	Jumlah
1.	< 1 Tahun	16 Karyawan
2.	1 - 3 Tahun	65 Karyawan
3.	3 - 5 Tahun	28 Karyawan
4.	> 5 Tahun	13 Karyawan
<b>Jumlah</b>		122 Karyawan

Sumber: Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo), 2024

Adanya pengalaman kerja tersebut tentu saja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pengalaman kerja didapatkan pada karyawan yang telah memiliki jam kerja yang lebih banyak yang diharapkan akan mempunyai berbagai macam pengalaman dalam memecahkan berbagai persoalan. Oleh karena itulah pengalaman kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Pengalaman kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Penguasaan Keterampilan Digital Karyawan Pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo)”**.

## B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahsan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada karyawan Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo).
2. Pembahasan akan mencangkup pelatihan kerja dan pengalaman kerja sebagai variabel bebas, kinerja karyawan sebagai variabel terikat, dan keterampilan digital sebagai variabel intervening.

### **C. Perumusan Masalah**

Mengacu latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo)?
2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo)?
3. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap penguasaan keterampilan digital karyawan pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo)?
4. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap penguasaan keterampilan digital karyawan pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo)?
5. Apakah penguasaan keterampilan digital berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo)?

6. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui penguasaan keterampilan digital karyawan pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo)?
7. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui penguasaan keterampilan digital karyawan pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo)?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yakni membuktikan secara empiris tentang pengaruh pelatihan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan melalui penguasaan keterampilan digital pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo).

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil dari studi empiris yang dilakukan oleh penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai proses dalam pembelajaran dan sarana dalam mempraktikkan teori maupun metode-metode yang dipelajari di bangku perkuliahan dalam mengatasi permasalahan yang ada di dunia nyata, dalam hal ini adalah mengenai pengaruh pelatihan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan melalui penguasaan keterampilan digital karyawan pada Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo).

2. Bagi Pihak Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu rujukan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan serta dapat mengetahui beberapa cara dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sekaligus sebagai bahan pertimbangan bagi bisnis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk internal Toko Samitech (Toko Sami Jaya Elektronik dan Handphone Ponorogo).

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang yang berkaitan dengan pengaruh pelatihan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan melalui penguasaan keterampilan digital karyawan.

4. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi dan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan penelitian dan dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh pelatihan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan melalui penguasaan keterampilan digital karyawan.