

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan organisasi di era modern masa kini, harus ada peran sumber daya manusia yang berperan aktif didalamnya. Peranan Sumber Daya Manusia adalah peran terpenting karena sebagai penggerak roda utama yang harus diseleksi agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik. Perusahaan atau organisasi harus memiliki pegawai yang memiliki kinerja yang didukung dengan pengetahuan dan dan ketrampilan yang harus terus dikembangkan, SDM adalah hal terpenting bagi organisasi, karena sebagai faktor penggerak kegiatan yang ada di dalam organisasi (Arifandi, 2019).

Permasalahan yang terjadi terhadap kinerja pegawai yang ada pada organisasi pemerintah maupun swasta terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Kegunaan dari faktor tersebut digunakan untuk mengambil suatu kebijakan yang dapat mempengaruhi keberhasilan pegawai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018). Beberapa penelitian yang dilakukan pada dinas di Kabupaten Lumajang pada beberapa tahun terakhir sudah menjadi fokus perhatian, dimana yang diharapkan dari kinerja ASN Kabupaten Lumajang, demi mencapai keberhasilan kinerja pegawai kedinasan yang berada di Kabupaten Lumajang, maka perlu diciptakan iklim organisasi yang kondusif, serta perlunya motivasi sehingga para pegawai mampu bekerja sesuai target-target instansi secara maksimal (Fawwaz, 2019). Namun pada kenyataannya, masih terdapat pernyataan pada penelitian yang lain beberapa tahun terakhir, tidak

semua pegawai yang bekerja di Lingkup ASN Kabupaten Lumajang, masih terdapat dari mereka yang belum mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target. Hal itu mungkin bisa terjadi karena *miss communication* dari para pegawai. Penyebab lain disebabkan masih terdapat pegawai yang terlambat datang ke tempat kerja (Rohman, 2015). Salah satu Dinas yang menjadi fokus penilitan di penilaian ini adalah dinas yang bertanggung jawab tentang masalah kebersihan dan pencemaran lingkungan yang diakibatkan oleh sampah. Sampah sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat yang tidak akan ada habisnya, seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang mengakibatkan seluruh aktivitas akan menghasilkan sampah. Hal ini sudah menjadi perhatian khusus dari semua pihak, oleh karena itu kesadaran masyarakat sangat diperlukan dalam membantu pemerintah mengatasi masalah sampah ini. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang merupakan instansi yang berwenang untuk mengatasi persoalan sampah. Oleh karena itu Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang membutuhkan tenaga kerja yang kompeten untuk mengatasi permasalahan sampah yang ada serta mampu mencari solusi dari permasalahan sampah yang ada. Dari hasil survey dengan 50 pegawai pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang, selama bulan Desember 2020 dapat diketahui bahwa tidak semua pegawai memiliki kinerja sesuai harapan dari segi kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Hal tersebut juga terjadi pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang dengan dengan mempertimbangkan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja para pegawainya.

Jika tidak diteliti hal yang mungkin terjadi pada kinerja pegawai, akan terjadi masalah terhadap kinerja pegawai dalam penyelesaian tugas dan pekerjaan yang dapat menghambat kemajuan organisasi organisasi (Oktaria, 2020). Masalah yang terjadi terhadap kinerja pegawai pasti ada kemungkinan penyebabnya. memungkinkan berdampak bagi kemajuan organisasi. adapun faktor yang memungkinkan mempengaruhi kinerja pegawai antara lain kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja (Mahmudah Enny, 2019). Selain itu terdapat faktor lain yaitu mengenai teknologi. Teknologi juga berpengaruh terhadap kinerja, karena ada tingkat kesiapan dan persepsi pada setiap pegawai dalam penggunaan teknologi. Antara kesiapan dan persepsi dari pengguna merupakan faktor yang mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi yang dapat membantu kinerja para pegawainya (Rasyid, 2017). Dari banyaknya faktor diatas jika dikelola dengan baik akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika tidak dikelola dengan baik akan menghambat kinerja pegawai.

Banyak faktor penyebab yang mempengaruhi kinerja yang sudah diuraikan di atas, yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu faktor utama sekaligus menjadi variabel bebas yang dalam yang terikat dalam variabel kinerja pegawai, diantaranya dari faktor pengetahuan yang mana di dalamnya ada pengetahuan personal, dari faktor rancangan kerja yang mana terdapat prosedur kerja (Mahmudah Enny, 2019). Dan terdapat faktor lain yaitu teknologi yang dimanfaatkan para pegawai untuk menunjang kinerjanya (Rasyid, 2017). Banyak

instansi mengalami kegagalan terhadap tujuan yang ingin dicapai, mungkin bisa disebabkan karena kurangnya pengetahuan dalam bekerja. Disinilah pentingnya pendidikan dan pelatihan guna memelihara dan mengembangkan pengetahuan (*knowledge*) dalam kesiapan untuk melaksanakan tugas maupun tantangan kerja yang dihadapi (Hitalessy, Roni & Iswandi, 2018) . Demi keberhasilan kinerja dalam suatu organisasi, perlu diperhatikan agar pekerjaan tidak menimbulkan kegagalan sistem yang mungkin menyebabkan kecelakaan kerja atau hal – hal yang tidak diinginkan oleh karena itu perlu dirancang prosedur kerja (*job procedure*) (Asih, 2017). Selain faktor pengetahuan (*knowledge*) dan prosedur kerja (*Job Procedur*), berikutnya adalah faktor teknologi (*technology*). Sebagian sumber daya masih belum menguasai teknologi mungkin disebabkan oleh ketidaknyamanan menggunakan teknologi, dan lebih memilih teknologi sederhana. Hal ini membuat seseorang menjadi pesimis dan tidak inovatif dengan kehadiran teknologi baru tidak cukup mudah mereka gunakan (Aisyah, Nugroho & Sagoro, 2014).

Hubungan antar variabel pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi terhadap kinerja telah dijelaskan menggunakan *organizational suppor theory*. Pengaruh pengetahuan terhadap kinerja merupakan hal penting bagi perusahaan atau organisasi dalam untuk memperkuat sumber daya dalam memperkuat kompetensi inti perusahaan dalam menghadapi persaingan global (Muneer & Javed, 2014). Pengaruh prosedur kerja terhadap kinerja merupakan kontribusi perilaku individu yang dituntut untuk patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja dalam menjalankan tugasnya (Alif, 2015). Pengaruh

teknologi terhadap kinerja adalah teknologi digunakan untuk membantu pegawai untuk melaksanakan pekerjaan, dalam teknologi pegawai harus bisa menguasai dan mengoperasikan maka dari itu dibutuhkan penyesuaian diri sejalan dengan perkembangan teknologi (Cullen, Edwards, Casper & Gue, 2014).

Solusi untuk mengatasi permasalahan kinerja yang dipengaruhi oleh faktor utama seperti yang dikemukakan pada penelitian beberapa tahun terakhir mengenai faktor utama, suatu organisasi di era pengetahuan masa kini harus mempunyai SDM yang berpengetahuan dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab yang dilandasi dengan *Standard Operasional Procedure (SOP)* yang formal (Mahfud, 2019). Pada penelitian lain juga mengatakan, ketrampilan untuk mengelola informasi dan pengetahuan serta memiliki sikap baik dan positif terhadap informasi dan pengetahuan di bidangnya. Demi menambah pengetahuan personal para karyawan, maka harus dilakukan *training* kepada para karyawan atau pegawai baru khususnya. Setelah dilakukan *training*, dilanjut pada tahap evaluasi dengan tujuan untuk mengetahui kualitas kinerja karyawan yang diinginkan perusahaan (Lestari & Widiartanto, 2016).

Berdasarkan pada dua penelitian yang menjadi solusi di atas, faktor utama yaitu pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi berpengaruh positif terhadap kinerja para karyawan atau pegawai. Semua pegawai mampu menerapkan *knowledge managemet* sehingga para pegawai mampu menerapkan dan merencanakan prosedur kerja (*job procedure*) dan memanfaatkan teknologi (*technology*) untuk menunjang kinerja terbaik (Mahfud, 2019) (Lestari & Widiartanto, 2016) .

Namun hal yang terjadi pada penelitian lain beberapa tahun terakhir menyatakan bahwa pengetahuan personal tidak berpengaruh positif, karena disebabkan oleh pengetahuan dan wawasan pegawai masih relatif baru dan masih dalam tahap penyempurnaan. Beberapa sampel menyatakan tidak semua pegawai terlibat dalam proses berbagi pengalaman dalam rangka *knowledge managent* padahal yang diharapkan mampu menjadi pekerja yang berpengalaman untuk mengakses, mengolah, menganalisis, menyimpan, dan mentransfer data dan informasi (Iskandar & Subekan, 2018).

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang, alasan memilih penelitian kuantitatif adalah ingin mengetahui hubungan antar variabel dengan menggunakan data interval. Dengan menggunakan metode pengukuran statistik deskriptif, peneliti menyelidiki relasi antar variabel dalam sebuah populasi yang hanya berlangsung sekali (Sugiyono, 2013). Adapun alasan peneliti memilih variabel pengetahuan personal untuk diteliti, karena tidak semua pegawai memiliki tingkat pengetahuan atau pemahaman atas pekerjaan yang diterima, hal ini mungkin bisa mengakibatkan ketidakefektifan dalam penyelesaian tugas yang diberikan pimpinan. Hal lain yang mungkin terjadi bisa saja diakibatkan lingkungan kerja yang disebabkan oleh kurang berbagi pengalaman antar pegawai yang bermanfaat untuk meningkatkan kinerja dan rendahnya ketertarikan pada pekerjaan. Permasalahan selanjutnya mengenai prosedur kerja, tidak semua pegawai bisa melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur kerja yang telah ditetapkan. Hal ini mungkin bisa mengakibatkan kesalahan, kecelakaan, atau hal-hal yang tidak diinginkan dalam pekerjaan. hal

yang tidak diinginkan itu bisa terjadi mungkin karena juga dari kurangnya pemahaman, kemampuan, pengalaman dari pegawai sehingga kinerja kurang maksimal dan mengalami kesulitan saat menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan. Pada permasalahan teknologi belum semua pegawai memiliki kemampuan dalam penggunaan teknologi, sehingga bisa menghambat sistem informasi melalui teknologi yang telah diterapkan untuk menunjang kinerja para pegawai. Mengenai masalah kurangnya pemahaman terhadap teknologi, mungkin bisa disebabkan para pegawai masih kesulitan dalam penggunaannya.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul Penelitian **“Pengaruh Pengetahuan Personal, Prosedur Kerja dan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan peneliti bahwa kinerja dari pegawai yang masih belum bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai yang diharapkan hal itu dipengaruhi oleh pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang, sehingga dapat dijabarkan pertanyaan sebagai berikut :

- a. Apakah pengetahuan personal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai ?
- b. Apakah prosedur kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai ?
- c. Apakah teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian secara umum adalah untuk mengatasi kesenjangan terkait kinerja pegawai dalam aspek pengetahuan personal, prosedur kerja dan teknologi. Adapun mengenai tujuan secara khusus dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pengetahuan personal terhadap kinerja pegawai .
- b. Untuk mengetahui pengaruh signifikan prosedur kerja terhadap kinerja pegawai.
- c. Untuk mengetahui pengaruh signifikan teknologi terhadap kinerja pegawai.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun harapan dari peneliti, penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis yang dijabarkan terperinci sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata 1 pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang
 - b. Mengimplementasikan teori yang didapat selama proses perkuliahan dan mengkorelasikan dengan praktik yang ada di lapangan.
 - c. Mengetahui tentang kinerja karyawan tentang perilaku keorganisasian, terutama tentang pengetahuan personal, prosedur kerja, dan teknologi yang diterapkan pada kinerja pegawai, juga menerapkan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan kepada keadaan yang ada di lapangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian sejenis dimasa mendatang dan diharapkan menambah wawasan, khususnya variabel personal, prosedur kerja dan teknologi serta variabel lain dapat mempengaruhi kinerja pegawai, pada tempat dan periode yang berbeda.
- b. Secara khusus hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi yang menangani langsung tentang masalah kinerja pegawai.

