

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Memasuki era global saat ini seluruh negara di dunia mendapati masalah yang semakin banyak dan solusi untuk menanggulangnya sangat bervariasi, terutama didalam lingkungan kerja saati ini. Indonesia berada di tengah-tengah persaingan global, dalam bidang ekonomi, politik, sosial dan pendidikan. Agar dapat bersaing dalam persaingan tingkat global, perusahaan di Indonesia harus mampu meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusianya baik perusahaan swasta maupun instansi pemerintahan.

Organisasi-organisasi di indonesia semakin selektif merekrut para pegawai untuk memperoleh hasil yang optimal, sumber daya yang berkompeten dipilih agar dapat bersaing maupun bekerja dengan baik dan benar. Karena sumber daya manusia merupakan elemen dasar yang menggerakkan seluruh aktivitas perusahaan sebagai prioritas utama untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu yang panjang.

Salah satu masalah yang menarik untuk dikaji berkaitan dengan upaya mewujudkan perusahaan yang berkualitas dalam konteks persaingan global yang sangat kompleks dewasa ini adalah belum optimalnya kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Hal ini dapat dilihat dari data sasaran kinerja pegawai sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

### **Rekapitulasi Capaian Penilaian Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**

No	Tahun	Nilai Capaian Kinerja (60%)	Nilai Perilaku Kinerja (40%)	Nilai Persentase Kinerja
1	2017	52,50	35,00	87,50
2	2018	49,84	35,28	85,12

3	2019	54,40	35,50	89,80
---	------	-------	-------	-------

Sumber: Sub Kepeg Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung  
2019

Berdasarkan tabel data capaian nilai penilaian kerja di atas memperlihatkan bahwa kinerja pegawai belum tercapai secara optimal. Pada tahun 2017 pencapaian penilaian kerja pegawai yaitu 87,50 lalu pada tahun 2018 pencapaian penilaian kinerja mengalami penurunan sebesar 2,38 menjadi 85,12. Dan di tahun 2019 pencapaian kinerja mengalami kenaikan yaitu sebesar 4,68 yang menjadi 89,80. Pencapaian kinerja tersebut dinilai belum mencapai nilai optimal.

Adapun kriteria laporan capaian kinerja yang diatur dalam Badan Kepegawaian Nasional (BKN). Laporan tersebut dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Standar Nilai Kinerja**

<b>Kriteria Nilai</b>	<b>Keterangan</b>
<b>91 – 100</b>	Hasil kerjasempurna tidak ada kesalahan, tidak ada revisi dan pelayanan di atas standar yang ditentukan dan lain-lain.
<b>76 – 90</b>	Hasil kerja mempunyai 1 (satu) atau 2 (dua) kesalahan kecil, tidak ada kesalahan besar, revisi dan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan lain-lain.
<b>61 – 75</b>	Hasil kerja mempunyai 3 (tiga) atau 4 (empat) kesalahan kecil, dan tidak ada kesalahan besar, revisi dan pelayanan cukup memenuhi standar yang ditentukan, dan lain-lain.

<b>Kriteria Nilai</b>	<b>Keterangan</b>
<b>51 – 60</b>	Hasil kerja mempunyai 5 (lima) kesalahan kecil dan ada kesalahan besar, revisi dan pelayanan tidak cukup memenuhi standar yang ditentukan dan lain-lain.
<b>50 ke Bawah</b>	Hasil kerja mempunyai lebih dari 5 (lima) kesalahan kecil dan ada kesalahan besar, kurang memuaskan, revisi dan pelayanan di bawah standar yang ditentukan dan lain-lain.

*Sumber: Badan Kepegawaian Nasional*

Selain itu hal ini dibuktikan berdasarkan laporan capaian kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung data penilaian capaian sasaran kerja fungsi dan tugas yang masih belum mencapai target.

**Tabel 1.3**

**Penilaian Capaian Sasaran Kerja Tugas dan Fungsi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung tahun 2017/2019**

<b>No</b>	<b>Indikator Capaian Kerja</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>			<b>Presentase rata rata pekerjaan tidak dikerjakan</b>		
			<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
1	Jumlah integrasi aplikasi layanan publik/tata	5	4	6	3	20%		40%

	kelola pemerintah							
2	Jumlah interkoneksi antar SKPD dan Sekolah	138	90	119	107	35%	14%	22,5%
3	Koneksi Wifi/Hotspot area publik dan koneksi CCTV	111	87	117	113	22%		
4	Layanan pengaduan masyarakat secara online yang didistribusikan ke SKPD	3	3	1	2		67%	34%

*Sumber: Sub Kepeg Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung 2019*

Berdasarkan data diatas dapat diamati bahwa persentase capaian penilaian kerja fungsi dan tugas realisasi indikator kinerja hampir belum tercapai secara keseluruhan. Data 3 tahun terakhir didapat tersebut menunjukkan indikator tugas pertama yaitu integrasi aplikasi layanan tata kelola pemerintah dengan target 5 namun realisasinya masih rendah dan rata-rata tugas yang tidak terselesaikan muncul di angka 60%, lalu indikator tugas kedua yaitu interkoneksi antar SKPD

dan sekolah dengan target sebesar 138 dan masih belum mencapai realisasi dan untuk rata-rata tugas yang belum terselesaikan bila di jumlahkan yaitu sebesar 70,5%, ketiga yaitu dengan indikator tugas koneksi wifi/hotspot area publik dan koneksi CCTV terdapat target yang harus dicapai sekitar 111 dan sudah mencapai realisasi maka tugas ini terselesaikan dengan baik hingga melebihi target, dan yang terakhir indikator tugas keempat yaitu layanan pengaduan masyarakat secara online yang didistribusikan ke SKPD memiliki target sebesar 3 dan realisasinya masih rendah.

Dari hasil pengamatan data capaian sasaran kerja tugas dan fungsi belum optimal karena belum memenuhi capaian optimal 91%. Hasil capaian target tersebut, tidak luput dari peran para pegawai sebagai pelaksana aktivitas kantor. Pegawai belum menunjukkan hasil capaian kerja yang baik hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja pegawai yang belum optimal. Ada beberapa hal yang menyebabkan hal di atas terjadi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung diantaranya adalah, disiplin kerja, kemampuan kerja, pelatihan, kepuasan kerja, pengalaman kerja dan etos kerja. Berikut kehadiran pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika selama 3 tahun terakhir:

**Tabel 1.4**

**Rekapitulasi Ketidakhadiran Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**

<b>Tahun</b>	<b>Tidak Hadir Sehari Penuh</b>	<b>Terlambat Datang</b>	<b>Cepat Pulang</b>
2017	15,64%	21,36%	20,76%
2018	13,04%	17,28%	16,04%
2019	14,68%	17,12%	15,68%

*Sumber: Sub Kepeg Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung*

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat ketidakhadiran cukup tinggi sehingga berpengaruh terhadap tugas dan tanggung jawab sebagai pegawai. Ketidakhadiran dari tahun ke tahun mengalami kenaikan dan penurunan. Seperti terjadi di tahun 2017 tidak hadir sehari penuh sangat tinggi yaitu sebesar 15,64% dan di tahun 2018 tingkat ketidakhadiran sehari penuh turun sebesar 2,6 menjadi 13,04% lalu pada tahun 2019 terjadi kenaikan lagi sebesar 1,64 menjadi 14,68%. Pada tabel 1 ditunjukkan bahwa dalam 3 tahun terakhir masih banyaknya karyawan yang kurang dalam disiplin kerja. Tingkat kemangkiran tersebut masih naik turun. Hal tersebut dikarenakan tingkat dari disiplin kerja karyawan yang masih rendah sehingga mengakibatkan adanya tugas atau pekerjaan yang tidak terselesaikan pada waktu yang telah ditetapkan yang mengakibatkan terjadinya penumpukan tugas sehingga kinerja yang dihasilkan pun menjadi menurun.

Fenomena tersebut diperkuat dengan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 16 Januari 2020 dengan Bapak Ahyani selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menyatakan bahwa “secara umum yang mengakibatkan belum optimalnya kinerja pegawai disebabkan oleh beberapa faktor antara lain belum optimalnya disiplin kerja, kerjasama antar seluruh karyawan, masih kurangnya keterampilan yang dimiliki pegawai. Hal tersebut dapat terlihat dari sikap karyawan yang memiliki seperti tabel 1 menunjukkan bahwa data perilaku kinerja yang masih terhitung rendah.

Belum optimalnya kinerja pegawai yang terjadi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung tidak bisa dibiarkan terus menerus. Hal ini akan mengganggu dan mengakibatkan proses pelaksanaan pekerjaan menjadi terhambat dalam pencapaian tujuan organisasi. Sehingga membuat organisasi menjadi merugi dan berkurangnya kepercayaan masyarakat.

Untuk memecahkan masalah tentang belum optimalnya kinerja karyawan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung peneliti menggunakan

pendekatan psikologi tentang perilaku, khususnya teori perilaku individu. Dengan menggunakan metode penelitian survey.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan dalam latar belakang. Inti dari permasalahan yang menjadi pokok penelitian ini adalah belum optimalnya kinerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Fenomena yang dikemukakan tersebut harus ditanggulangi agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tercapai secara optimal dan perusahaan dapat meningkatkan kinerja organisasinya.

Sebagaimana kita ketahui bahwa kinerja pegawai ditentukan oleh beberapa faktor Menurut Gibson (2012, hlm. 123) faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja antara lain: 1) faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. 2) faktor psikologis: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja. Dari hal tersebut berikut merupakan data pendidikan terakhir pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

**Tabel 1.5**  
**Rekapitulasi Pendidikan Terakhir Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	S2	13	18,8%
2	S1	36	52,1%
3	D3	7	10,1%
4	SMA/SLTA	12	17,3%



5	SMP	1	1,44%
<b>Jumlah</b>		69 orang	100%

*Sumber: Sub Kepeg Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung*

Data di atas menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung masih belum merata dilihat dari data pendidikan terakhir yang menunjukkan masih banyak lulusan SMA/SLTA. Didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Ahyani bahwa “masih banyaknya karyawan yang kurang memiliki inisiatif dalam melakukan pekerjaan”.

Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung apabila diasumsikan 80% pegawainya ialah PNS (Pegawai Negeri Sipil), dan sebagiannya masih menjadi pegawai kontrak/ non PNS.

Kemampuan kerja merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan pekerjaan, agar prestasi pegawai meningkat karyawan perlu memperdalam kemampuannya dalam penguasaan terhadap peralatan kerja dan memahami kebijakan yang diberikan perusahaan dan mampu bekerja sama dengan rekan kerja tanpa konflik. Kemampuan yang tinggi akan membantu organisasi dalam menunjang hasil kinerjanya dan pegawai tersebut dapat lebih membantu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Menurut DuBois dan McKee (2001, hal. 12) berpendapat bahwa kemampuan bekerja dalam kelompok dapat berdampak pada "kualitas" pengalaman seseorang.

Beberapa tindakan yang mencerminkan belum optimalnya kinerja pegawai dikarenakan kurangnya pengalaman yang dimiliki, hal tersebut dapat tercermin dalam data masa kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung berikut.

**Tabel 1.6**

**Rekapitulasi Masa Kerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**

Masa Kerja	Frekuensi	Presentase
< 5 thn	25	36,2%
5-10 thn	18	26,0%
10-20 thn	11	15,9%
20-30 thn	15	21,7%
<b>Jumlah</b>	69 orang	100%

Sumber: Sub Kepeg Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa presentase masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 25 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman yang dimiliki pegawai dengan masa kerja tersebut masih kurang. Berdasarkan indikator pengalaman kerja yaitu lama waktu/masa kerja menyatakan bahwa pengalaman kerja dapat mempengaruhi *performance* karyawan. Semakin lama masa kerja pegawai dalam bekerja maka semakin baik kualitas kerja pegawai karena waktu yang ditempuh seseorang pegawai dalam bekerja dapat membuat pegawai tersebut memahami tugas dari pekerjaan dan akan melaksanakan dengan baik.

Pengalaman kerja jelas mempengaruhi kinerja organisasi karena dengan memiliki pengalaman kerja maka kinerja organisasi pun akan meningkat Menurut Sastrohadiwiruyo (2005, hal. 163) pengalaman kerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu. Pengalaman kerja yang dimiliki seseorang kadang kadang lebih dihargai daripada tingkat pendidikan yang menjulang tinggi.

Dari uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian menangkat sebuah judul “**Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**”

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan secara spesifik dalam rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran tingkat pengalaman kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Bandung.
2. Bagaimana gambaran tingkat kemampuan kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Bandung.
3. Bagaimana gambaran tingkat kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
4. Adakah pengaruh pengalaman kerja terhadap tingkat kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
5. Adakah pengaruh kemampuan kerja terhadap tingkat kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
6. Adakah pengaruh pengalaman kerja dan kemampuan kerja terhadap tingkat kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Bandung.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan mengkaji secara ilmiah tentang kemampuan dan pengalaman yang kaitannya dengan kinerja pegawai. Penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana (S1) pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia. Secara khusus tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat pengalaman kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kemampuan kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Bandung.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Bandung.

4. Untuk mengetahui adakah pengaruh pengalaman kerja terhadap tingkat kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Bandung.
5. Untuk mengetahui adakah pengaruh kemampuan kerja terhadap tingkat kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Bandung.
6. Untuk mengetahui adakah pengaruh pengalaman kerja dan kemampuan kerja terhadap tingkat kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Bandung.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Jika tujuan penelitian diatas dapat dicapai, penelitian ini akan memberikan dua macam kegunaan, yaitu kegunaan praktis dan kegunaan teoritis.

#### **1.5.1. Kegunaan Praktis**

a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan yang berkaitan dengan kemampuan dan pengalaman kerja

b. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi DISKOMINFO Kota Bandung dalam menentukan langkah yang diambil terutama dalam bidang personalia yang berkaitan dengan kemampuan dan pengalaman kerja pegawai.

c. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai lembaga pendidikan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pustaka atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.5.2. Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dari hasil penelitian ini akan memberikan sumbangan bagi ilmu administrasi. Temuan dapat dijadikan bahan

pengembangan teoritik atau dijadikan bahan kajian untuk mengkaji berbagai teori ilmu administrasi yang selama ini telah terakumulasi, sehingga melahirkan kembali temuan ilmiah yang lebih produktif. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen.