

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, banyak perusahaan yang harus mampu mengoptimalkan kualitas kerja karyawan terbaiknya. Seperti di era globalisasi, perusahaan-perusahaan Indonesia terus menghadapi persaingan yang sangat ketat. Oleh karena itu perusahaan perlu meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang dimilikinya agar mampu bertahan dalam persaingan yang sangat ketat. Masalah kepegawaian sangatlah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang penting, karena keberhasilan sebuah perusahaan bergantung pada sumber daya manusia yang membentuknya dan setiap perusahaan mempunyai visi, misi dan tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan perlunya memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, maka perusahaan harus mengelola sumber daya manusianya dengan baik. Untuk mencapai hasil yang maksimal dan optimal, berbagai upaya dan kegiatan harus dilakukan secara produktif. Karyawan yang memiliki kualitas kerja yang baik akan membawa kemajuan bagi perusahaan sehingga dapat mencapai hasil atau prestasi yang maksimal (Jafar Basalamah, 2018).

Keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas kerja organisasi yang baik dan buruk. Kualitas pekerjaan suatu organisasi tergantung pada kualitas pekerjaan karyawannya di mana setiap karyawan adalah motor untuk menjalankan suatu perusahaan. Pekerjaan yang berkualitas baik dari karyawan akan berdampak langsung pada kemajuan atau kemunduran suatu perusahaan (Kirana et al., 2023).

Mengingat fenomena yang terjadi di Indonesia, berdasarkan data yang penulis peroleh menunjukkan bahwa kualitas kerja karyawan di Indonesia menurun dikarenakan adanya badai PHK yang melanda perusahaan teknologi, mulai dari Amazon, Meta, hingga Twitter. Banyak perusahaan teknologi yang memberhentikan karyawannya karena memiliki performa yang buruk. Salah satunya, perusahaan induk Google, Alphabet, akan memangkas 10.000 karyawan yang ditandai dengan kualitas kerja yang buruk (Ignacio Geordi, 2023). Akan tetapi berdasarkan data

yang penulis peroleh dari Adi Ahdiat (2023), Kementrian Ketenagakerjaan menerangkan bahwa kualitas karyawan di Indonesia meningkat dalam tiga tahun belakangan. Kemnaker menghitung angka kualitas tenaga kerja nasional dengan rumus jumlah domestik bruto (PDB) dibagi dengan jumlah penduduk Indonesia yang bekerja. Hasilnya pada tahun 2019 angka kualitas kerja karyawan di Indonesia mencapai Rp.85 juta per tenaga per tahun. Kemudian di tahun 2020 angka kualitas kerja karyawan menurun. Dan pada tahun 2021 kualitas kerja karyawan mulai bangkit lagi, hingga mampu mencapai Rp.87,5 juta per tenaga kerja per tahun. Jika di hitung secara kumulatif, selama periode 2019-2023 kualitas kerja karyawan di Indonesia sudah meningkat 2,5%.

Gambar 1.1 Tingkat kualitas kerja karyawan di Indonesia 2019-2023



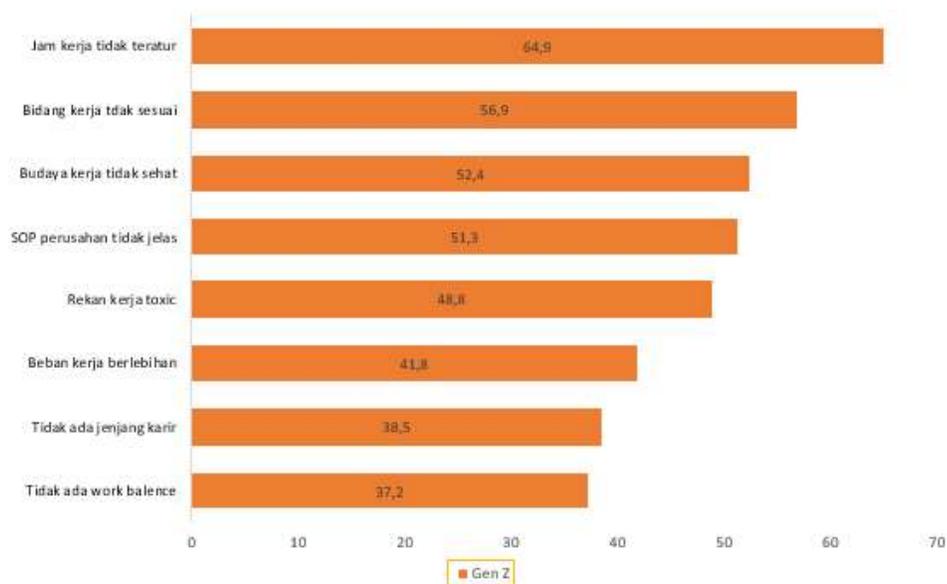
Sumber: databoks.katadata.co.id

Salah satu permasalahan utama yang mempengaruhi kualitas pekerjaan karyawan di Indonesia adalah kurangnya pengalaman yang di miliki, rendahnya pendidikan dan kurangnya pelatihan dalam bekerja. Banyak pekerja yang tidak memiliki keterampilan yang tepat untuk pekerjaannya, terutama di industri yang berkembang pesat. Hal ini juga menjadi masalah utama yang terjadi pada generasi Z. Generasi Z adalah generasi yang lahir antara tahun 1997-2012. Lahir dan besar dengan kemajuan teknologi, generasi ini terbiasa menggunakan berbagai teknologi untuk mengaktualisasikan diri dan mempermudah hidup. Oleh karena itu, generasi ini tampil tampil cerdas dalam memanfaatkan teknologi (*Tech Savy*), mudah beradaptasi dengan teknologi baru yang juga dapat menemani dalam bekerja. Generasi ini juga disebut sebagai generasi yang kreatif dan inovatif. Menurut studi

Sakitri (2021), hingga 63% generasi ini tertarik pada berbagai aktivitas kreatif sehari-hari. Kreativitas ini juga dibentuk oleh aktivitas di komunitas dan media sosial. Hal ini relevan dengan sejumlah penelitian yang menunjukkan bahwa generasi ini merupakan generasi *digital native* karena lahir di era ponsel pintar, tumbuh dengan teknologi informasi yang canggih, dan lebih terbuka terhadap internet yang lebih mudah diakses dibandingkan generasi sebelumnya.

Data di peroleh dari Almadinah Putri (2023). Fenomena yang saat ini terjadi di kalangan Generasi Z adalah *Career switch* atau perubahan jalur karir atau mengganti bidang pekerjaan. Mengganti bidang profesi merupakan hal yang lumrah terjadi di kalangan generasi muda masa kini, khususnya generasi Z. Hal ini tentu sangat berbeda dengan generasi sebelumnya seperti *Baby Boomers* dan Generasi X yang cenderung menganggap penting memiliki pekerjaan yang stabil. Beberapa alasan mengapa banyak anak muda yang berpindah karir yaitu yang pertama adalah keinginan untuk mengeksplorasi karirnya, kedua karena tidak sesuainya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dengan bidang kerja yang dikerjakan, sehingga merasa tidak mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari Cindy Mutia Annur (2023), menyebutkan beberapa alasan mengapa generasi Z *resign* dari tempat kerjanya.

Gambar 1.2 Alasan responden Gen Z Resign dari Tempat Kerja 2023



Sumber: databoks.katadata.co.id

Ada beberapa hal yang dapat membuat Generasi Z untuk resign atau mengundurkan diri dari tempatnya bekerja. Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas Gen Z ingin resign dikarenakan jam kerja yang tidak teratur dan cenderung sangat berlebihan sebanyak 64,9% responden. Kemudian karena bidang kerja yang dikerjakan tidak sesuai dengan keterampilan yang dimiliki sebanyak 56,9%, karena budaya kerja perusahaan yang tidak sehat sebanyak 52,4%, dan karena SOP atau aturan perusahaan yang tidak jelas sebanyak 51,3%. Ada pula yang berencana mengundurkan diri karena memiliki rekan kerja toxic 48,8%, beban kerja yang berlebihan 41,8%, tidak adanya jenjang karir 38,5%, dan tidak adanya keseimbangan dalam kehidupan kerja atau *work life balance* sebanyak 37,2%. Dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang dapat membuat generasi Z berpindah-pindah pekerjaan atau *career switch* yaitu karena bidang kerja yang sedang dikerjakan tidak sesuai dengan keterampilan atau pengetahuan yang dimiliki.

Kemudian fenomena yang terjadi pada karyawan generasi Z di Bandar Lampung. Berdasarkan pra survei yang dilakukan, peneliti menemukan masih terdapat karyawan yang tidak memaksimalkan kualitas kerjanya, namun cenderung menurunnya kualitas kerja karyawan disebabkan karena efisiensi dan kurangnya keterampilan yang dimiliki karyawan. Menurunnya kualitas kerja karyawan tercermin dari aspek kinerja yang tidak memuaskan pelanggan, tujuan bisnis sering tidak tercapai, terlalu banyak waktu yang terbuang, biaya tenaga kerja kurang efisien dan bervariasi.

Menurunnya kualitas kerja karyawan generasi Z di Bandar Lampung tidak lepas dari dampak tingkat pendidikan yang tidak sesuai dengan kemampuannya. Dari hasil observasi awal yang dilakukan, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu masih adanya pekerja yang baru lulus SMA, sehingga dapat memberikan dampak yang besar terhadap individu, baik dalam bidang pengetahuan dan keterampilan terkait dapat membuat mereka bersaing dengan pekerja yang berpendidikan lebih tinggi, yang dapat mempengaruhi kualitas kerja secara keseluruhan di perusahaan.

Menurunnya kualitas kerja karyawan Generasi Z di Bandar Lampung tidak lepas dari dampak kurang efektif dan efisiennya program pelatihan kerja yang ditawarkan perusahaan kepada karyawannya. Hal ini tercermin dari masih banyak karyawan yang belum didukung oleh perusahaan dalam memperoleh keterampilan karyawan, perusahaan tidak mampu memotivasi karyawan untuk terus belajar dan masih banyak karyawan yang beranggapan bahwa perusahaan tidak mampu mendorong karyawan untuk menerapkan pengetahuan yang sudah mereka peroleh.

Kualitas kerja merupakan sesuatu yang dapat diukur dari efektifitas dan efisiensi yang di hasilkan dan dilakukan oleh sumber daya manusia atau pihak lain untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien (Mumuh et al., 2019). Kualitas kerja juga berarti kehandalan dalam pelaksanaan tugas, sehingga dilaksanakan dengan mutu tinggi, pada waktu yang tepat, dengan perhatian dan menurut prosedur yang dapat dimengerti oleh pegawai yang mempunyai tanggung jawab besar terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kualitas kerja juga digunakan oleh perusahaan untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Kualitas kerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan dan daya saing suatu organisasi di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat. Kualitas kerja yang tinggi dapat menciptakan keunggulan kompetitif, meningkatkan produktivitas, dan berkontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai kualitas kerja yang optimal, organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas kerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan, yaitu *work experience*, *level of education* dan *job training*. Jafar Basalamah (2018), menyatakan bahwa *Work experience* atau pengalaman kerja adalah suatu keterampilan yang dimiliki pegawai untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Abdul et al. (2020), berpendapat bahwa suatu organisasi atau perusahaan sebaiknya memilih kandidat yang berpengalaman karena dianggap lebih mampu menjalankan tugasnya. Karyawan dengan banyak pengalaman akan mengenali tingkat pelatihan perusahaan. Kaitan antara *work experience* (pengalaman kerja) dan kualitas kerja yaitu seorang karyawan yang memiliki pengalaman kerja maka akan memiliki

kualitas kerja yang lebih baik, yang mana pengalaman kerja menunjukkan bahwa kemampuan pekerjaan yang pernah dilakukan oleh seseorang dan memberikan peluang besar bagi seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan yang lebih baik. Devi *et al.* (2018), menyatakan bahwa semakin banyaknya pengalaman kerja yang dimiliki seorang karyawan maka semakin baik orang tersebut akan lebih mampu menguasai pekerjaannya, sehingga karyawan tersebut dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan benar. Hal ini berarti karyawan tersebut memiliki kualitas kerja yang baik. Selain itu, pengalaman kerja akan membantu seseorang menjadi lebih matang dalam menghadapi tugas-tugas manajerial yang akan diembanya. Dan pengalaman kerja merupakan salah satu faktor yang krusial bagi karyawan yang mempunyai pengalaman kerja luas dalam menjalankan tugas-tugas perusahaan.

Variabel ini terdapat inkonsisten hasil yang dimana *work experience* berdasarkan Amrin (2019), menjelaskan bahwa *work experience* berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan. Namun penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Halik (2021), berpendapat bahwa *work experience* tidak berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas kerja seorang karyawan adalah *level of education* atau tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan merupakan tahapan atau jenjang yang harus dilalui seseorang dalam proses belajar mengajar. Tingkat pendidikan ini umumnya bervariasi tergantung usia dan program yang digunakan. Terdapat berbagai jenjang pendidikan umum seperti pendidikan anak usia dini (PAUD), pendidikan dasar (SD/MI), pendidikan menengah pertama (SMP/MTs), pendidikan menengah atas (SMA/MA/SMK) dan pendidikan tinggi (diploma/sarjana). (Wirawan *et al.*, 2019), menyatakan bahwa tujuan dari jenjang pendidikan ini adalah untuk membekali individu dengan pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai yang mereka butuhkan untuk mengembangkan potensi mereka dan berkontribusi kepada masyarakat. Setiap jenjang pendidikan mempunyai kurikulum dan tujuan pendidikan yang berbeda-beda tergantung pada perkembangan fisik, emosi, intelektual dan sosial individu pada setiap jenjangnya. *Level of education* memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap kualitas kerja seseorang. Ratu *et al.* (2018), berpendapat semakin tinggi tingkat pendidikan yang

dimiliki seseorang karyawan, maka semakin tinggi juga kualitas kerja yang ditunjukkan. Yang mana pendidikan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam pekerjaan. Pendidikan juga membantu dalam pengembangan kemampuan analitis dan problem-solving. Tingkat pendidikan yang tinggi biasanya melibatkan banyak latihan dan pemecahan masalah yang memperkuat kemampuan tersebut. Selain itu, pendidikan juga membantu dalam pengembangan *soft skills*, seperti komunikasi, kerjasama tim, dan kepemimpinan. Keterampilan ini sangat penting dalam dunia kerja, karena tidak hanya tentang pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga tentang bagaimana seorang karyawan bisa berinteraksi dan bekerja sama dengan orang lain.

Variabel ini terdapat inkonsisten hasil yang dimana *level of education* berdasarkan Jafar Basalamah (2018), menjelaskan bahwa *level of education* berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan. Namun penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kirana *et al.* (2023), berpendapat bahwa *level of education* tidak berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas kerja seorang karyawan adalah *job training* atau pelatihan kerja. Pelatihan kerja adalah sebuah program atau kegiatan yang dirancang untuk memberikan keterampilan dan pengetahuan tambahan kepada seorang karyawan agar dapat meningkatkan kompetensi dan kualifikasi dalam dunia kerja. Pelatihan kerja bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan non-teknis yang relevan dengan bidang pekerjaan tertentu. Pelatihan kerja dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti pelatihan praktis, kursus, seminar, workshop, atau program pembelajaran online. Program pelatihan kerja dapat diselenggarakan oleh pemerintah, lembaga pelatihan, perusahaan, atau organisasi nirlaba. Manfaat dari pelatihan kerja adalah membantu individu untuk mengembangkan keterampilan baru, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan peluang dalam mencari pekerjaan atau naik jabatan. Pelatihan kerja juga dapat membantu individu untuk mengikuti perkembangan teknologi dan tren di industri tertentu Dwi Cahya *et al.* (2021). Keterkaitan antara *job training* dan kualitas kerja yaitu pelatihan kerja dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas kerja karyawan. Melalui pelatihan kerja, karyawan dapat

mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis yang relevan dengan pekerjaan mereka. Dengan adanya keterampilan yang diperoleh melalui pelatihan, karyawan dapat melakukan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien dan efektif, sehingga meningkatkan kualitas kerja mereka. Dan pelatihan kerja juga memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memperdalam pemahaman mereka tentang pekerjaan dan industri tempat mereka bekerja. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, karyawan dapat mengambil keputusan yang lebih baik, menghadapi tantangan dengan lebih baik, dan meningkatkan kualitas kerja mereka. Menurut Setiawan *et al.* (2021), pelatihan juga memegang peranan penting dalam manajemen kinerja. Pelatihan diperlukan bagi karyawan baru agar mereka dapat beradaptasi dengan pekerjaan dan menjalankan tugas sesuai dengan posisinya. Jika karyawan baru mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, mereka dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas kerja mereka, yang pada akhirnya berarti peningkatan kinerja organisasi.

Variabel ini terdapat inkonsisten hasil yang dimana *job training* berdasarkan Mauliza & Hanum (2022), menjelaskan bahwa *job training* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan. Namun penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifudin & Taryana (2023), berpendapat bahwa *job training* tidak berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Kirana *et al.* (2023), pada penelitian tersebut memberikan saran untuk peneliti berikutnya agar menambahkan variasi variabel lain dan menambahkan sampel. Dimana yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya menambahkan saran dari penelitian tersebut yaitu menambahkan variabel pelatihan kerja dengan objek yang berbeda yaitu objek penelitian pada karyawan generasi Z di Bandar Lampung.

Berdasarkan latar belakang dan inkonsisten hasil, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *work experience*, *level of education* dan *job training* terhadap kualitas kerja karyawan generasi Z di Bandar Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *work experience* dapat berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan generasi Z di Bandar Lampung?
2. Apakah *level of education* dapat berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan generasi Z di Bandar Lampung?
3. Apakah *job training* dapat berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan generasi Z di Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, maka penulis mempunyai tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh *work experience* terhadap kualitas kerja karyawan generasi Z di Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh *level of education* terhadap kualitas kerja karyawan generasi Z di Bandar Lampung.
3. Untuk menganalisis pengaruh *job training* terhadap kualitas kerja karyawan generasi Z di Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Peneliti
Peneliti dapat menambahkan wawasan tentang *work experience*, *level of education*, dan *job traing* terhadap kualitas kerja karyawan pada generasi tertentu, yang mungkin berguna dalam upaya meningkatkan kualitas kerja diri sendiri di masa depan.
2. Bagi Karyawan Generasi Z di Bandar Lampung
Sebagai rekomendasi bagi karyawan generasi Z dalam hal *work experience*, *level of education*, dan *job traing* dalam hal pekerjaan.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan penyesuaian kebutuhan untuk karyawan generasi Z dalam menciptakan kualitas kerja karyawan yang lebih baik.

4. Bagi Universitas

Melengkapi literatur perpustakaan sehingga pembaca dapat memperoleh manfaat dari mengetahui *work experience*, *level of education*, dan *job traing* terhadap kualitas kerja karyawan.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian serupa sehingga penelitian-penelitian berikutnya dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan dan menyempurnakan isinya.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian tersebut mempunyai raung lingkup waktu dan tempat, yaitu:

1. Tiga variabel *independen* yang dipertimbangkan dalam penelitian ini, yaitu *work experience*, *level of education* dan *job training*.
2. Penelitian ini memasukkan satu variabel *dependent* yaitu kualitas kerja karyawan.
3. Karena sifat datanya, maka dalam penelitian ini digunakan data primer.
4. Objek dari penelitian ini merupakan karyawan Generasi Z yang ada di Bandar Lampung.
5. Penelitian ini meneliti tentang *work experience*, *level of education* dan *job training* terhadap kualitas kerja karyawan.

Keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada karyawan Generasi Z di Bandar Lampung.
2. Penelitian ini hanya berkaitan dengan *work experience*, *level of education*, dan *job traing* saja.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari beberapa unsur antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORIT DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori penelitian tentang *work experience, level of education dan job training*. Selain itu, memberikan ringkasan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memberikan definisi operasional tentang variabel penelitian yang digunakan, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian bab ini mencakup pembahasan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan penelitian secara lengkap.

BAB V : PENUTUP

Pada bab terakhir penulis akan menyajikan secara singkat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian dan juga memuat saran-saran bagi pihak yang memperoleh manfaat serta keterbatasan dari penelitian.