

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian *Work Experience*

Work experience (pengalaman kerja) merupakan jumlah waktu yang telah dihabiskan oleh seseorang untuk melakukan frekuensi dan jenis tugas yang sesuai dengan keterampilannya dalam bekerja. Meta Santi & Kabul Mahi (2022), berpendapat bahwa pengalaman dapat dipandang sebagai waktu yang dihabiskan seseorang untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan tergantung pada frekuensi dan jenis tugas yang dilakukan. Pengalaman kerja merupakan potensi yang besar untuk melakukan pekerjaan yang efektif, karena seseorang tidak memiliki pendidikan atau keterampilan yang memadai, yang juga menentukan kemampuan beradaptasi terhadap perbedaan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal. Namun menurut Mawarni & Nuraini (2021), pengalaman kerja memegang peranan penting dalam pengembangan keterampilan seorang karyawan. Pengalaman dan pelatihan akan di dapatkan melalui suatu masa kerja. Melalui pengalaman kerja yang telah di peroleh, seseorang secara sadar atau tidak sadar sudah belajar dan memperoleh keterampilan teknis dan kemampuan beradaptasi terhadap pekerjaan. Selain itu, berkat pengalaman kerja karyawan akan lebih mudah dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

Dari uraian beberapa pendapat di atas bisa di beri kesimpulan bahwa pengalaman kerja merupakan tingkat keterampilan dan kompetensi seseorang yang dapat diukur berdasarkan masa kerja yang telah dilakukan. Jadi semakin lama masa seseorang dalam bekerja, maka semakin banyak pula pengalaman yang dimilikinya. Pengalaman kerja yang luas dari karyawan tersebut memberinya kendali lebih terhadap pekerjaannya sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, yang berarti orang tersebut akan memiliki prestasi kerja yang baik.

2.1.2 Manfaat *Work Experience*

Menurut Heriyanto & Yulianti (2019), manfaat *work experience* yang telah di miliki seseorang dengan jenjang yang lebih lama dibandingkan dengan orang lain akan memberikan manfaat seperti:

1. Mendapat kepercayaan dari orang lain dalam menyelesaikan tugasnya.
2. Kekuasaannya akan bertambah sehingga dapat mempengaruhi orang lain untuk bekerja sesuai keinginannya.

Menurut Pitriyani dan Pitriyani & Abdul (2020), manfaat pengalaman kerja antara lain:

1. Meningkatkan ketelitian individu dalam menegerjakan suatu hal.
2. Meningkatkan kualitas teknis dan keterampilan karyawan untuk meningkatkan produktivitas.

Menurut Ilham (2022), manfaat pengalaman kerja adalah:

1. Meningkatkan rasa percaya diri.
2. Mempermudah saat melaksanakan pekerjaan.

2.1.3 Faktor yang mempengaruhi *Work Experience*

Menurut Ilham (2022), ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja karyawan:

1. Latar belakang, pendidikan, kursus, pelatihan, dan pekerjaan.
2. Untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di masa lalu. Bakat dan Minat untuk menilai minat dan kemampuan seseorang.

Jafar Basalamah (2018), menyebutkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi masa atau pengalaman seseorang:

1. Durasi atau masa kerja

Semakin lama seseorang melaksanakan suatu tugas, maka semakin banyak pula pengalaman kerja yang diperolehnya.

2. Frekuensi

Semakin sering seseorang melakukan tugas serupa, semakin baik pengalaman kerjanya.

3. Jenis kegiatan

Semakin banyak jenis tugas yang dilakukan seseorang, maka semakin baik pengalaman kerjanya secara keseluruhan.

4. Implementasi

Semakin sering seseorang menggunakan pengetahuan, keterampilan dan sikapnya dalam melaksanakan tugas, semakin besar pula pengalaman kerjanya.

5. Hasil

Seorang karyawan yang mempunyai pengalaman kerja lebih banyak akan dapat mencapai hasil yang lebih baik dalam pelaksanaan tugasnya.

2.1.4 Indikator *Work Experience*

Ilham (2022), indikator yang digunakan untuk mengukur *work experience* (pengalaman kerja) adalah lamanya waktu kerja, keterampilan dan pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan dan peralatan. Menurut Purnomo *et al.* (2023), pengalaman seorang pegawai bergantung pada beberapa faktor, yang juga menjadi indikator pengalaman kerja:

1. Jam/masa kerja

Pengukuran waktu atau jumlah pekerjaan yang dilakukan seseorang untuk memahami tanggung jawab pekerjaannya dan melaksanakannya dengan baik.

2. Menguasai pekerjaan dan peralatan

Tingkat kompetensi seseorang dalam melaksanakan aspek teknis peralatan dan teknik kerja.

3. Tingkat pengetahuan dan keterampilan

Pengetahuan mengacu pada konsep, aturan, prosedur, kebijakan, atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan memahami dan menerapkan informasi dalam konteks aktivitas kerja. Keterampilan merupakan kemampuan fisik yang di butuhkan untuk menyelesaikan atau mengerjakan sebuah tugas atau pekerjaan.

Dari berbagai indikator yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwasanya indikator *work experience* dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur pengalaman karyawan antara lain waktu masa kerja karyawan, penguasaan pekerjaan dan peralatan serta tingkat pengetahuan dan keterampilan pada jabatan yang ditugaskan yang akan termuat dalam kisi-kisi

angket yang disediakan untuk diajukan kepada karyawan Generasi Z di Bandar Lampung.

2.1.5 Level of Education

Education (pendidikan) adalah sebuah proses, teknik atau metode pembelajaran yang bertujuan untuk mentransfer ilmu pengetahuan dari seseorang ke orang lain melalui cara yang sistematis dan teratur yang berlangsung dalam jangka waktu yang cukup lama. Tingkat pendidikan adalah suatu tahapan dalam pendidikan yang ditentukan oleh tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang ingin dicapai, dan kemauan untuk berkembang. (Mandang et al., 2020).

Menurut Abdul *et al.* (2020), pendidikan memiliki tujuan untuk menambah tingkat pengetahuan umum dan lingkungan secara keseluruhan. Menurut Jafar Basalamah (2018), pendidikan dan pelatihan pada umumnya terdiri dari beberapa program yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas kerja pada tingkat individu maupun kelompok. Berdasarkan perubahannya, dapat dilihat dari hasil yang relevan dari segi pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku. Pendidikan juga merupakan syarat yang dibutuhkan untuk melaksanakan fungsi-fungsi tertentu. Pada prinsipnya fungsi pendidikan memiliki fungsi yang sama dengan pelatihan, yaitu untuk memperlancar dalam pelaksanaan tugas, kegiatan dan pengembangan keterampilan serta pengetahuan pegawai yang bersangkutan. Suciati & Deswarta (2022), berpendapat bahwa tingkat pendidikan seorang pegawai dapat meningkatkan daya saing perusahaan, meningkatkan kualitas kerja pegawai dan meningkatkan kinerja perusahaan.

2.1.6 Manfaat Education

Menurut Mauliza & Hanum (2022), manfaat *Education* (pendidikan) adalah di antaranya meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai, yang digunakan pada saat posisi tersebut dibutuhkan dan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pegawai mencapai tujuan kerja yang ditentukan. Menurut Verra (2018), pendidikan membawa banyak manfaat antara lain:

1. Produktivitas tenaga kerja, dengan adanya pendidikan maka efisiensi kerja pegawai akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi akan meningkat seiring dengan meningkatnya keterampilan teknis dan keterampilan manajerial pegawai.
2. Meminimalkan kecelakaan kerja, meminimalkan kerusakan harta benda, produksi dan mesin.
3. Pegawai mempunyai kesempatan untuk meningkatkan karirnya.

2.1.7 Indikator yang Mempengaruhi *Level of Education*

Indikator yang dapat mempengaruhi *Level of Education* (tingkat pendidikan) menurut Fenetruma (2021), adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan formal, yaitu jalur pendidikan bertingkat yang dimulai dari sekolah dasar, sekolah menengah pertama, dan sekolah menengah atas.
2. Pendidikan nonformal yaitu jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat ditempuh secara terstruktur dan bertingkat.
3. Kesesuaian bidang studi, organisasi terlebih dahulu menganalisis pendidikan dan bidang studi karyawannya agar jabatannya sesuai dengan kualitas pelatihannya.

Lusala Aliata *et al.* (2021), indikator tingkat pendidikan terdiri dari:

1. Jenjang Pendidikan
Jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditemukan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan.
2. Kesesuaian Jurusan
Kesesuaian jurusan adalah sebelum karyawan direkrut terlebih dahulu perusahaan menganalisis tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan pendidikan karyawan tersebut agar hadir bisa ditempatkan pada posisi jabatannya yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan.
3. Kompetensi
Kompetensi adalah pengetahuan, penguasaan terhadap tugas, keterampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak.

Berdasarkan indikator-indikator diatas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator (Lusala Aliata et al., 2021) sebagai indikator untuk mengukur tingkat pendidikan pegawai Generasi Z di Bandar Lampung, yang terdiri dari indikator jenjang pendidikan, kesesuaian jurusan dan kompetensi yang dimiliki karyawan.

2.1.8 Job Training

Job training (pelatihan kerja karyawan) adalah proses pemberian pengetahuan, keterampilan, dan sikap tertentu sehingga karyawan menjadi lebih terampil dan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik. Pelatihan adalah pengembangan keterampilan yang bisa langsung digunakan. oleh Michael R *et al.* (2000), membagi program pelatihan menjadi: dua yaitu program pelatihan umum dan khusus.

Pelatihan umum merupakan sebuah proses pembelajaran atau pelatihan yang akan mempelajari keterampilan dan pengetahuan, yang mana pegawai dapat menggunakan keterampilan tersebut di hampir semua jenis pekerjaan. Dan pelatihan khusus adalah proses pembelajaran atau pelatihan yang memberikan informasi dan keterampilan pada seorang pegawai yang dapat mereka terapkan hanya di tempat kerjanya saja. Menurut Setiawan *et al.* (2021), program pelatihan memiliki tujuh tujuan utama yaitu meningkatkan kualitas kerja, meningkatkan keterampilan karyawan, mencegah keusangan manajerial, menyelesaikan masalah, mengorientasikan karyawan baru, mempersiapkan promosi dan kesuksesan sebagai manajer, dan memberikan kepuasan dalam hal pengembangan pribadi. Menurut Ambar Teguh dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, pelatihan adalah suatu proses sistematis yang mengubah perilaku pegawai untuk meningkatkan tujuan organisasi. Pelatihan ini sangat penting karena merupakan metode untuk menjaga, mempertahankan dan membimbing pegawai sekaligus meningkatkan keterampilan pegawai untuk meningkatkan kualitas kerjanya (Mauliza & Hanum, 2022).

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa pelatihan kerja pegawai merupakan pengembangan sumber daya yang bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan perusahaan, guna mengembangkan sumber

daya manusia yang handal dan berkualitas dengan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2.1.9 Manfaat *Job Training*

Menurut Lestari *et al.* (2018), pelaksanaan pelatihan yang efektif membawa manfaat baik bagi instansi dan karyawan, serta tumbuhnya dan terpeliharanya hubungan harmonis antar organisasi. Manfaatnya meliputi:

1. Organisasi
 - a. Meningkatkan produktivitas kerja organisasi.
 - b. Menciptakan hubungan yang harmonis antara bawahan dan atasan.
 - c. Proses pengambilan keputusan lebih cepat karena melibatkan pegawai yang bertanggung jawab.
 - d. Meningkatkan semangat kerja seluruh pegawai dalam organisasi
 - e. Berjalanya komunikasi yang efektif.
 - f. Moderasi Mendorong sikap terbuka dalam manajemen melalui gaya kepemimpinan partisipatif.
 - g. Penyelesaian masalah yang fungsional untuk menciptakan rasa persatuan dan kekeluargaan.
2. Perseorangan (Pegawai)
 - a. Membantu pegawai dalam membuat keputusan yang lebih baik.
 - b. Meningkatkan kemampuan pegawai dalam memecahkan permasalahan di tempat kerja.
 - c. Faktor-faktor motivasi seperti pengakuan, kesuksesan, pertumbuhan, tanggung jawab dan kemajuan.
 - d. Mendorong pegawai untuk terus meningkatkan keterampilannya.
 - e. Meningkatkan kemampuan pegawai dalam menghadapi stres, frustrasi dan konflik.
 - f. Peningkatan kepuasan kerja.

2.1.10 Indikator yang mempengaruhi *Job Training*

Menurut Kartikasari & Djastuti (2017), indikator yang digunakan untuk mengukur pelatihan kerja adalah:

1. Rekrutmen dan seleksi peserta pelatihan dan pelatih rekrutmen, pelatih secara pasti dilakukan oleh manajemen.

2. Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, materi pelatihan yang diberikan pelatih sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.
3. Ketepatan metode pelatihan, Keakuratan metode pelatihan yang digunakan instruktur pada saat melaksanakan pelatihan.
4. Penempatan peserta pelatihan untuk bekerja setelah pelatihan dengan penyesuaian tempat dengan pelatihan yang diikuti.
5. Kompensasi pegawai pasca pelatihan, tersedia kompensasi finansial dan non finansial bagi pegawai yang telah menyelesaikan pelatihan.
6. Dampak pelatihan terhadap kualitas kerja pegawai, kecukupan pelatihan terhadap kualitas pegawai.
7. Proses pelatihan dan pelaksanaannya. Proses pelatihan berlangsung di lokasi pelatihan.
8. Evaluasi pelaksanaan pelatihan, ketepatan evaluasi pelaksanaan pelatihan di tempat pelatihan.

Menurut Purnomo *et al.* (2023), indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat p

endidikan antara lain:

1. Tujuan pelatihan adalah tujuan yang ditetapkan khususnya yang berkaitan dengan pembuatan rencana aksi (*action play*) dan penetapan tujuan, dimana hasil yang diharapkan dari pelatihan juga harus dikomunikasikan terlebih dahulu kepada peserta pelatihan agar mereka dapat memahami pelatihan tersebut.
2. Instruktur biasanya fokus pada peningkatan keterampilan pegawai. Oleh karena itu, pelatih yang dipilih untuk memberikan materi pelatihan harus benar-benar berkualitas, berkepribadian, dan kompeten di bidangnya. Selain itu pelatihan yang diberikan oleh pelatih juga harus sangat baik agar dapat melaksanakan pelatihan.
3. Materi pelatihan SDM merupakan materi atau program yang sesuai dengan tujuan pelatihan SDM yang ingin dicapai perusahaan. Materi pelatihan juga harus diperbarui sehingga peserta dapat memahami permasalahan yang muncul dalam lingkungan saat ini.

4. Metode pelatihan dapat lebih menjamin efektivitas kegiatan pelatihan personel jika sesuai dengan jenis materi dan komponen peserta pelatihan.
5. Pemilihan peserta pelatihan tentunya harus didasarkan pada persyaratan khusus dan kualifikasi yang sesuai, serta peserta pelatihan juga harus menunjukkan semangat yang besar untuk mengikuti pelatihan.

Berdasarkan indikator pelatihan kerja di atas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator dari Purnomo *et al.* (2023) sebagai indikator untuk mengukur baik atau buruknya pelatihan kerja karyawan melalui kuesioner yang akan diajukan kepada karyawan. Indikator pelatihan kerja dalam penelitian ini mampu membantu pegawai untuk mencapai tujuan atau keterampilan program pelatihan, memotivasi peserta untuk terlibat dalam proses belajar yang berkelanjutan, meningkatkan pengetahuan atau daya ingat dan keterampilan pegawai yang telah dilatih dan dapat memberikan semangat kepada peserta. untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di dunia kerja.

2.1.11 Kualitas kerja karyawan

Kualitas kerja karyawan mengarah pada kualitas sumber daya manusia (SDM). Menurut Kirana *et al.* (2023), kualitas sumber daya manusia didasarkan pada pengetahuan, yaitu pada keterampilan pegawai, yang lebih berorientasi pada kecerdasan, reflektivitas serta penguasaan pengetahuan atau luasnya lingkup tindakan pegawai. Kompetensi yang dimiliki, kesesuaian dan penguasaan teknik operasional pada bidang tertentu yang dikuasai oleh pegawai. Keterampilan merupakan keahlian yang timbul dari berbagai kemampuan yang seorang pegawai miliki antara lain kedisiplinan, kesetiaan, kerjasama dan tanggung jawab. Kualitas kerja merupakan salah satu standar fisik yang diukur dari hasil pekerjaan yang dilakukan atau kepatuhan yang dilakukan oleh pegawai. Pendapat Nasl Saraji & Dargahi (2016) mengenai kualitas kerja adalah: “Meskipun setiap organisasi mempunyai pandangan berbeda mengenai standar kualitas kerja karyawan, efisiensi dan efektivitas pada dasarnya adalah ukuran yang sangat umum.” Berdasarkan definisi Nasl Saraji & Dargahi (2016), dapat dikatakan bahwa hakikat kualitas kerja adalah

hasil yang dapat diukur dan dinilai dari efisiensi dan efektivitas kerja yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya untuk secara efektif mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan.

Hasibuan & Bahri (2018) menyatakan: Penilaian adalah kegiatan manajemen yang bertujuan menilai perilaku dan hasil kerja seorang pegawai serta menetapkan pedoman lebih lanjut. Dalam menilai hasil kerja pegawai sebagaimana dimaksud di atas, ada dua unsur yang dinilai, yaitu perilaku pegawai dan kualitas pekerjaan. Penilaian perilaku berarti loyalitas karyawan, kejujuran, kepemimpinan, kolaborasi, loyalitas, komitmen dan partisipasi. Kini, kualitas kerja merupakan ukuran fisik yang diukur dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sebagai bagian dari pekerjaannya. Menurut Kirana *et al.* (2023), kualitas kerja adalah proses dimana suatu organisasi menilai kinerja pekerjaan yang dilakukan dengan baik, rapi dan benar serta dapat membantu meningkatkan motivasi kerja dan meningkatkan loyalitas pegawai terhadap organisasi.

Berdasarkan pendapat dari Indriawan *et al.* (2019), *Quality* atau kualitas merupakan segala jenis ukuran mutu atau kebaikan hasil dari suatu pekerjaan yang dinyatakan dalam bentuk angka atau dapat dibandingkan dengan angka. Dan sedangkan menurut pendapat Siagian (2017), kualitas kerja (*Quality of work*) menunjukkan sejauh mana seorang pegawai dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya, termasuk ketelitian, kebersihan dan akurasi.

Dari ulasan di atas terlihat jelas dan dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja seorang pegawai dapat diukur dari keakuratan, kelengkapan dan kebersihannya. Presisi berarti ketepatan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat konsistensi antara rencana tindakan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kelengkapan berarti kelengkapan dan kebenaran dalam pelaksanaan tugas sendiri. Kebersihan yang dimaksud adalah kebersihan saat beraktivitas dan saat bekerja.

2.1.12 Faktor-faktor untuk meningkatkan kualitas kerja

Siagian (2017) menyatakan bahwa perusahaan dapat meningkatkan kualitas kerja (*work quality*) dengan beberapa cara, antara lain dengan memberikan pelatihan, memberikan insentif atau bonus, dan menggunakan

atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas. Nasr Saraji & Dargahi (2016) menyatakan bahwa penting untuk menciptakan lingkungan yang meningkatkan kualitas kerja, yaitu:

1. Kepemimpinan dan minat untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi peningkatan mutu.
2. Nilai-nilai, sikap dan perilaku yang berlaku umum diperlukan untuk meningkatkan mutu.
3. Tujuan peningkatan kualitas yang dicapai oleh organisasi.
4. Komunikasi yang terbuka dan kerjasama tim yang baik.
5. Pengakuan dapat mendorong tindakan yang konsisten dengan nilai, sikap, dan perilaku untuk meningkatkan kualitas.

Menurut Kirana *et al.* (2023), ada beberapa faktor yang dapat mengakibatkan menurunnya kualitas kinerja pegawai, yaitu:

1. Beban kerja berlebihan, yaitu terlalu banyak pekerjaan. Keterbatasan waktu dan kurangnya dukungan sistem menghabiskan cadangan sumber daya dan menyebabkan penurunan kualitas kerja.
2. Kurangnya wewenang, yaitu tingkat tanggung jawab yang harus dipikul, tetapi tidak disertai dengan kekuasaan untuk mengambil keputusan.
3. Gaji yang tidak pantas, upah yang rendah dibandingkan dengan beban kerja, program intensif tidak menarik dibandingkan dengan tujuan yang akan dicapai.
4. Hilangnya komunikasi, yaitu pembagian tugas yang meningkatkan isolasi sosial di tempat kerja.
5. Perlakuan tidak yang adil merupakan perlakuan yang tidak sama dan tidak berdasarkan dari kompetensi yang dimiliki karyawan.
6. Terjadinya konflik nilai yaitu kesenjangan antara prinsip pribadi karyawan dan tuntutan kerja.

2.1.13 Indikator Kualitas Kerja

Adapun Indikator yang di gunakan untuk mengukur kualitas kerja karyawan menurut Wheatley (2021) adalah:

1. Status pekerjaan

Jenis-jenis status pekerjaan mencakup berbagai kondisi yang menggambarkan hubungan seseorang dengan dunia pekerjaan. Berikut adalah beberapa jenis status pekerjaan yang umum yaitu pekerja tetap, pekerja Bebas (*Freelancer*), pekerja paruh waktu (*Part-Time Worker*), dan pekerja Kontrak. Status pekerjaan dapat bervariasi dan berubah seiring waktu tergantung pada berbagai faktor, termasuk perubahan dalam karier, pendidikan, dan kehidupan pribadi.

2. Preferensi pelatihan

Preferensi pelatihan mengacu pada kecenderungan atau keinginan individu terkait dengan jenis pelatihan atau metode pembelajaran tertentu yang diinginkan atau diharapkan. Preferensi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk gaya belajar pribadi, kebutuhan spesifik, pengalaman sebelumnya, dan tujuan pembelajaran. Memahami preferensi pelatihan individu dapat membantu penyelenggara pelatihan atau instruktur untuk merancang program pelatihan yang lebih efektif dan memenuhi harapan yang diinginkan karyawan.

3. Asosiasi staff

Serikat pekerja atau asosiasi staff adalah organisasi yang dibentuk oleh para pekerja atau karyawan untuk melindungi dan memperjuangkan hak-hak mereka di tempat kerja. Tujuan utama dari serikat pekerja adalah meningkatkan kondisi kerja, meningkatkan upah, menyediakan perlindungan dari penyalahgunaan oleh majikan, dan memastikan kesejahteraan umum para karyawan.

4. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merujuk pada tingkat kepuasan atau kegembiraan yang dirasakan oleh seorang individu terhadap pekerjaannya dan lingkungannya di tempat kerja. Hal ini mencakup perasaan positif atau negatif terhadap pekerjaan, rekan kerja, manajemen, kondisi kerja, dan aspek-aspek lain yang memengaruhi pengalaman kerja seseorang. Tingkat kepuasan kerja dapat mempengaruhi motivasi, kualitas, dan retensi karyawan.

Dari beberapa indikator di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas kerja karyawan yang digunakan dalam mengukur kualitas kerja

karyawan pada penelitian ini terdiri dari status pekerjaan, preferensi pelatihan, asosiasi staff, dan kepuasan yang termuat dalam kisi-kisi angket yang disediakan untuk diajukan kepada karyawan Generasi Z di Bandar Lampung.

2.2 Landasan Empiris

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian	Judul Penelitian	Jurnal	Hasil Penelitian
1.	(Kirana et al., 2023)	Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja dan Beban Kerja terhadap Kualitas Kerja pada Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Sleman	Jurnal Manajemen dan Sains	Tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan, pengalaman kerja & beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan.
2.	(Lilyana, 2020)	Pengaruh Kompetensi dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia: Studi Kasus Perum Damri	Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi	Kompensasi dan Pengalaman Kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia
3.	(Amrin, 2019)	Tinjauan terhadap Kualitas Kerja Karyawan Berdasarkan Pengalaman Kerja dan Motivasi pada PT. Latexindo Toba Perkasa Kabupaten Deli Serdang	Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)	Pengalaman kerja dan Motivasi secara simultan mempengaruhi kualitas kerja karyawan
4.	(Mawarni & Nuraini, 2021)	Pengaruh Tingkat Pendidikan,	Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan	Tingkat pendidikan, pengalaman kerja

		Pengalaman Kerja dan Kompetensi Akuntansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan UMKM di Kota Bogor		dan kompetensi akuntansi berpengaruh positif terhadap kualitas laporan keuangan
5.	(Mauliza & Hanum, 2022)	Pengaruh Pendidikan dan pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pemuda dan Olahraga Aceh	Jurnal Ekonomi dan Bisnis	Pendidikan dan Pelatihan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan
6.	(Jafar Basalamah, 2018)	Pengaruh Pengalaman Kerja, Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan	JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)	Pengalaman kerja, Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan
7.	(Dicky & Andi, 2021)	Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan di Balai Latihan Masyarakat Makasar	Jurnal Mirai Manajemen	Pengalaman kerja dan kemampuan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan
8.	(Halik, 2021)	Pengaruh Motivasi Kerja, disiplin Kerja, Pendidikan dan Pengalaman kerja Terhadap	Jurnal Bina Bangsa Ekonomika	Motivasi, disiplin kerja, dan pendidikan, berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai,

		Kualitas Kerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah Kabupaten Janeponto		dan pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan
9.	(Purnomo et al., 2023b)	The Effect of Training and Work Experience on the Quality of Work with Competence as an Intervening Variable at the Head of the Technical Implementation Unit of PT. Indonesian Railways	International Journal of Social Service and Research	The results show that training has a positive significant influence on the quality of work, work experience also has a positive significant influence on the quality of work, Competence was also found to have a positive significant influence on the quality of work
10.	(Lusala Aliata et al., 2021)	Influence of education level on the relationship between human resource practices and work quality among the administration police in bungoma county, Kenya	International Journal of Research in Human Resource Management	Implying that the level of education has a statistically significant effect on moderating the relationship between human resource practices and work quality
11.	(Elsy et al., 2023)	The Effect of Final Education Level And Work Experience on The Work Of PERUMDA Tirta Mangkaluku Employees	International Journal of Social Service and Research	The results of the analysis show that the level of final education and work experience have a significant positive effect on

				employee work productivity
12.	(Ardianto, 2020)	The Effect of Work Experience and Work Discipline on the Employee Performance of Quality Control Department of PT Eunsung Indonesia	International Journal of Research and Review	.The result of this study showed that significant value to the influence of work experience and work discipline on employee performance of Quality control

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh *Work Experience* Terhadap Kualitas Kerja Karyawan

Menurut Heriyanto & Yulianti (2019), pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang diperoleh seorang karyawan melalui pekerjaan sebelumnya. Pengalaman kerja meliputi perpanjangan jabatan saat ini, mutasi jabatan dan promosi ke perusahaan lain. Menurut Ginting *et al.* (2020), pengaruh pengalaman terhadap kualitas kerja karyawan merupakan topik yang banyak menimbulkan kesalahpahaman dan spekulasi. Bagi karyawan, pengalaman kerja merupakan indikator produktivitas yang baik. Masa kerja dan pengalaman merupakan indikator kepuasan kerja yang lebih baik dibandingkan usia seseorang.

Keterkaitan antara pengalaman. kerja dengan kualitas kerja yaitu seorang karyawan yang memiliki pengalaman kerja yang lebih banyak maka lebih mudah pula karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya, dikarenakan keterampilan yang sudah dimiliki, pemahaman dalam bidang yang dikerjakan dan pengetahuan yang mempermudah dan membuat karyawan lebih yakin dan percaya diri saat mengerjakan tugas yang sedang dikerjakan. hal ini memberikan dampak positif terhadap kualitas kerja karyawan. Hal ini didukung oleh teori Foster (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. Pengalaman kerja

dapat diperoleh ketika seseorang baru mulai bekerja di suatu perusahaan tertentu atau sudah mendapatkan pengalaman di perusahaan lain dengan posisi yang sama. Artinya setiap orang pasti akan belajar dari pengalamannya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Amrin (2019), dengan hasil penelitian menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan. Selanjutnya didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dicky & Andi (2021) yang menyatakan bahwa pengalaman kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas kerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis pertama pada penelitian ini adalah:

H1: *Work Experience* Berpengaruh Positif Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Generasi Z di Bandar Lampung.

2.3.2 Pengaruh *Level of Education* Terhadap Kualitas Kerja Karyawan

Menurut Fenetruma (2021), *education* adalah suatu proses yang dibangun oleh masyarakat untuk mengantarkan generasi baru menuju kemajuan tertentu, sesuai dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk mencapai tingkat kemajuan setinggi-tingginya. Tingkat pendidikan mempengaruhi produktivitas pegawai dan kemampuan untuk meningkatkan kualitas kerja. Pendidikan tidak hanya memberikan pengetahuan yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas, tetapi juga menjadi landasan pengembangan pribadi dan kemampuan menggunakan segala kesempatan yang ada untuk pelaksanaan tugas secara efektif.

Keterkaitan antara tingkat pendidikan dengan kualitas kerja karyawan yaitu seorang karyawan yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi maka akan mempermudah dalam bekerja dikarenakan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dan didapatkan ketika saat pendidikan. Tingkat pendidikan yang tinggi akan dapat mendorong inovasi dan kreativitas dalam bekerja. Karyawan dengan pendidikan yang tinggi lebih cenderung memiliki pemahaman yang lebih luas tentang konsep dan teori yang terkait dengan pekerjaan yang dikerjakan. Hal ini memberikan kemampuan untuk berpikir secara kreatif dan menghasilkan ide-ide baru yang dapat meningkatkan kualitas kerja.

Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Jafar Basalamah (2018) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat pendidikan

berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan. Selanjutnya didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Elsy *et al.* (2023) , yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap kualitas kerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis kedua pada penelitian ini adalah:

H2: *Level of Education* Berpengaruh Positif Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Generasi Z di Bandar Lampung.

2.3.3 Pengaruh Job Training Terhadap Kualitas Kerja Karyawan

Menurut Lestari *et al.* (2018), *Job training* atau pelatihan kerja merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja seseorang sehingga meningkatkan potensi dan memperluas keterampilannya. Pelatihan merupakan bagian pendidikan yang harus dikembangkan di luar sistem pendidikan formal atau pelajaran yang hanya berlangsung singkat, dan lebih menekankan praktik dari pada teori.

Keterkaitan antara pelatihan kerja dengan kualitas kerja yaitu semakin sering seorang karyawan mengikuti pelatihan kerja, maka semakin meningkat potensi yang akan dimiliki oleh seorang karyawan. Jadi penulis menyimpulkan bahwasanya jika seorang karyawan mengikuti program pelatihan dan potensi yang dimiliki meningkat maka karyawan tersebut akan memiliki kualitas kerja yang baik.

Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Mauliza & Hanum (2022) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan. Selanjutnya didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suciati & Deswarta (2022) yang menyatakan bahwa *job training* memiliki pengaruh terhadap kualitas kerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah:

H3: *Job Training* Berpengaruh Positif Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Generasi Z di Bandar Lampung.

2.4 Kerangka Pemikiran

Untuk memperjelas variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas kerja karyawan dalam penelitian ini, penulis mengusulkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

