

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin pesat ini, setiap organisasi dituntut untuk bisa meningkatkan kualitasnya agar mampu memenuhi persaingan kompleks yang ada. Bentuk dari kualitas suatu organisasi yang paling mendasar dapat dilihat melalui sumber daya manusianya. Tanpa adanya sumber daya manusia dalam suatu perusahaan maka aktivitas perusahaan tidak akan berjalan, oleh karena itu jika suatu perusahaan ingin bertahan di dalam persaingan kompleks yang ada, perusahaan harus mempunyai sumber daya yang mampu mengikuti setiap perkembangan zaman. **(Mely Cahyani & Utama, 2019)**

Berkaitan dengan sumber daya manusia yang berkualitas, kinerja karyawan menjadi landasan dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas- tugas yang di bebaskan kepadanya untuk mencapai target kerja. **(Ma'ruf et al., 2020)**

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengetahuan manajemen (*Knowledge Management*). Setiap karyawan dituntut untuk memiliki pengetahuan manajemen agar dapat mengatasi masalah yang dihadapi saat bekerja. Menurut **(Aufar, 2016)** *knowledge management* merupakan sistem yang memungkinkan perusahaan menyerap pengetahuan, pengalaman, dan kreativitas para stafnya untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Dari penelitian yang dilakukan **(Wijayanti & Sundiman, 2017)** bahwa *Knowledge Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Demikian peneliti lainnya,

seperti (**Hasbi, 2020**) dan (**Rizwan et al., 2020**) memberikan dukungan bahwa adanya pengaruh manajemen pengetahuan ini terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah pengembangan karir (*Career Development*). Pengembangan karir dibutuhkan agar tercapai target dengan jelas yang dibutuhkan perusahaan dalam masa yang akan datang. Pengembangan karir merupakan upaya-upaya pribadi seorang karyawan untuk mencapai suatu rencana karir. Menurut (**Nur Azizah, 2019**) dalam jurnalnya, Pengembangan Karir ditunjukkan agar karyawan mempunyai kemampuan yang lebih tinggi dari kemampuan yang dimiliki sebelumnya sehingga dapat mengetahui fungsi dan peranan serta tanggung jawabnya didalam lingkungan kerja.

Keberhasilan sebuah organisasi diwujudkan melalui kinerja karyawan yang baik yang tentunya dibutuhkan motivasi dalam mendorong semangat kerja karyawan itu sendiri. Motivasi merupakan keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang bertindak biasanya karena suatu alasan untuk mencapai tujuan. Motivasi kerja sebagai roda penggerak sangat mempengaruhi pencapaian kerja. Tanpa motivasi, karyawan tidak akan berhasil untuk menyelesaikan pekerjaan secara maksimal karna tidak ada kemauan yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri yang ada hanya rutinitas belakng. Menurut (**Ma'ruf et al., 2020**) Pemberian motivasi akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan, karyawan yang tingkat motivasi yang rendah akan sangat berbeda dengan karyawan yang termotivasi sangat tinggi. Karyawan

yang memiliki motivasi kerja yang tinggi dan mendapat kompensasi yang sesuai dengan usahanya akan menimbulkan rasa kepuasan dalam diri karyawan.

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan sangat berpengaruh dalam kelangsungan hidup perusahaan. Dalam (Parimita et al., 2018) Kepuasan kerja karyawan akan terlihat dari bagaimana sikap karyawan terhadap pekerjaannya, setiap perusahaan perlu memberikan kepuasan kepada tiap karyawan dalam bekerja agar memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan kinerja karyawan. Tingkat kepuasan akan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara karyawan dengan perusahaan menjadi hubungan timbal balik. Ketidakpuasan dan rendahnya tingkat kepuasan karyawan dapat menimbulkan gangguan dan hambatan serta ketidaklancaran suatu perusahaan juga semua proses yang ada didalamnya. Kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan, sebagaimana dikemukakan oleh Marihot dalam (Wijaya, 2018) bahwa kepuasan kerja merupakan seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan, dan merupakan salah satu elemen yang penting dalam perusahaan untuk menarik dan memelihara karyawan yang berkualitas, yang dapat berfungsi untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, menurunkan tingkat absensi, meningkatkan kinerja karyawan, serta meningkatkan loyalitas karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Restyorini, 2019) dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja. (Faronsyah, 2020), melakukan penelitian dengan hasil yang didapatkan *career development* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan kerja. (Aprianti & Nidn, 2017), melakukan penelitian dengan hasil yang didapatkan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (Maria, 2020), melakukan penelitian dengan hasil yang didapatkan bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Setiyaningrum, 2019), melakukan penelitian dengan hasil yang didapatkan bahwa *carrer development* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Hakim et al., 2020), melakukan penelitian dengan hasil yang didapatkan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Syamsir et al., 2018), melakukan penelitian dengan hasil yang didapatkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan dan kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh pengetahuan manajemen, pengembangan karir serta motivasi.

Tabel 1.1

Data Kinerja Karyawan Tahun 2018-2020 pada
PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat

No	Program Kerja	Target (100%)	Realisasi (100%)		
			2018	2019	2020
1	Absensi Karyawan	100	95	90	83
2	Pencapaian salesman	100	95	90	83
3	Menawarkan produk	100	95	85	78
4	Menawarkan asuransi	100	95	95	88

5	Scorecard learning				
	salesman	100	100	100	100

Sumber : PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat

Dari tabel 1.1 diatas terindikasi bahwasanya terjadi penurunan program kerja yang terealisasikan pada kurun waktu 3 tahun mengalami penurunan. Dilihat pada tahun 2018 tingkat pada kehadiran kerja karyawan pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat yaitu 95% kemudian pada tahun 2019 menurun menjadi 90% akibat beberapa faktor salah satunya karyawan merasa kurang termotivasi untuk bekerja dibawah tekanan sehingga berpengaruh terhadap absen pekerjaan karyawan dan kemudian kembali mengalami penurunan sebesar 83%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat presentase ketidakhadiran karyawan maka kinerja karyawan semakin menurun. Dilihat pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa realisasi dalam pencapaian target salesman 100%, sedangkan realisasinya dari tahun ke tahun mengalami penurunan, dimana pada tahun 2018 tingkat pencapaian salesman berada pada angka 95%. Pada tahun 2019 realisasi pencapaian sebesar 90% dan pada tahun 2020 mengalami penurunan kembali sebesar 83%, penurunan tingkat pencapaian ini disebabkan masih ada beberapa karyawan yang belum mencapai target sehingga dibutuhkan pengetahuan manajemen serta pengembangan diri karyawan itu sendiri untuk meningkatkan kinerja karyawan . Kemudian penawaran produk pada tahun 2018 sudah termasuk stabil dengan persentase 95, tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan dengan

angka 85% hingga 78% hal ini dikarenakan pada saat memasuki pandemi karyawan merasa tidak bisa mengembangkan karirnya dan tidak termotivasi, yang menyebabkan beberapa karyawan merasa tertekan karena perusahaan selalu menuntut penjualan agar tetap stabil. Pada penawaran asuransi di tahun 2018 dan 2019 stabil yaitu sebesar 95% karena pada saat itu PT. Home Credit Indonesia bekerja sama dengan perusahaan asuransi Allianz Indonesia yang mengharuskan tiap karyawan mencapai target yang diberikan oleh pihak asuransi Allianz, walaupun belum mencapai target sepenuhnya. Pada tahun 2020, PT. Home Credit Indonesia memutuskan kerjasamanya dengan pihak Allianz dan digantikan oleh PT. Asuransi Harta Aman Pratama dimana perusahaan ini tidak menekankan karyawan untuk mencapai target penjualan asuransi sehingga karyawan merasa tidak terfokus menawarkan asuransi melainkan untuk penjualan produk home credit yang merupakan target utama penjualan sehingga penawaran produk ini mengalami penurunan dengan angka 88%. Pada *scorecard learning salesman* berada pada posisi stabil dan memenuhi target karena karyawan pada PT Home Credit Sumatera Barat selalu diawasi oleh *Trainer* untuk mengerjakan *scorecard learning* setiap minggunya agar menghindari SP (Surat Peringatan). Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat tidak optimal dilihat dari tahun ke tahun realisasi kinerja karyawan menurun, dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan manajemen yang dimiliki karyawan, kurangnya pengembangan diri karyawan dan kurangnya motivasi yang diperoleh karyawan serta adanya pengaruh dari luar yang membuat kinerja karyawan terjadi penurunan.

Alasan yang menjadi dasar melakukan penelitian ini adalah bahwa sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Dengan adanya pengetahuan manajemen, pengembangan karir serta motivasi diharapkan bahwa PT Home Credit Indonesia Sumatera Barat ini mampu menghasilkan karyawan-karyawan yang menghasilkan kinerja yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas PT Home Credit Indonesia Sumatera Barat itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang ada di atas itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT, CAREER DEVELOPMENT* DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. HOME CREDIT INDONESIA SUMATERA BARAT”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam kajian manajemen sumber daya manusia, banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah pengetahuan manajemen yang dimiliki oleh sumber daya manusia tersebut. Contoh mengidentifikasi masalah yang ada di PT Home Credit Indonesia Sumatera Barat adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya kemampuan karyawan dalam mengatasi masalah yang dihadapi.
2. Rendahnya pengalaman kerja bagi beberapa karyawan.

3. Masih terdapat karyawan yang tidak mencapai target dalam waktu yang ditetapkan.
4. Masih terdapat karyawan yang mengerjakan pekerjaan karyawan lain.
5. Masih terdapat karyawan yang ditempatkan pada posisi kerja yang tidak tepat.
6. Tidak adanya reward/penghargaan bagi karyawan yang bekerja dengan baik di masa pandemi ini.
7. Kurangnya rasa solidaritas kerjasama antar karyawan.
8. Kurangnya pengetahuan manajemen yang dimiliki karyawan.
9. Kurangnya pengembangan diri karyawan PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat.
10. Masih kurangnya kegiatan-kegiatan yang dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan.
11. Menurunnya kinerja karyawan PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu permasalahan yang berkaitan dengan *Knowledge Management* (X1) , *Career Development* (X2), dan Motivasi (X3), Kinerja Karyawan (Y) dan Kepuasan Kerja (Z), pada karyawan PT Home Credit Indonesia Sumatera Barat

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditentukan maka penulis dapat menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat?
2. Bagaimana pengaruh *Career Development* terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat?
4. Bagaimana pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat?
5. Bagaimana pengaruh *Career Development* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat?
6. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat?
7. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat?
8. Bagaimana pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi?
9. Bagaimana pengaruh *Career Development* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi?
10. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Career Development* terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Career Development* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat.
6. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat.
7. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Home Credit Indonesia Sumatera Barat.
8. Untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi.
9. Untuk mengetahui pengaruh *Career Development* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi.

10. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman mengenai Pengaruh *Knowledge Management*, *Career Development* dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening.

2. Manfaat bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pemahaman mengenai Pengaruh *Knowledge Management*, *Career Development* dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening serta dapat menjadi bahan pengembangan ilmu dan literatur yang berguna sebagai bahan referensi dalam penelitian lebih lanjut

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang Pengaruh *Knowledge Management*, *Career Development* dan Motivasi

terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening.