

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi pada saat sekarang ini, aspek hubungan antar sesama manusia yang bersifat nasional telah jauh berkembang menjadi aspek hubungan kemanusiaan yang bersifat internasional. Hal ini didasari dengan adanya pertumbuhan dan perkembangan yang menuntut terciptanya tingkat kesetaraan dalam aspek hubungan antar sesama manusia, sehingga akan mendorong wujud bagian kehidupan universal yang saling menghormati dan tentunya menjunjung tinggi suatu hak asasi manusia di dalamnya.

Seperti yang kita lihat pada saat sekarang ini, adanya perubahan yang terjadi di dalam negeri telah mengubah paradigma dalam segala aspek ketatanegaraan yang seiring dengan berjalannya reformasi pada era globalisasi ini. Dari perkembangan yang terjadi membawa pengaruh terhadap perubahan yang besar terhadap hak persamaan yang tercipta dan hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. Maka dari itu setiap warga negara Indonesia dalam menggunakan haknya dapat memiliki kesempatan yang sama untuk dapat keluar masuk wilayah Indonesia.

Imigrasi merupakan suatu kegiatan perpindahan seseorang dari salah satu negara ke negara lainnya yang mana seseorang tersebut bukanlah seseorang yang berasal dari warga negara itu sendiri. Seseorang yang dianggap sebagai imigran

dalam suatu imigrasi merujuk pada perpindahan dalam jangka waktu panjang secara menetap atau permanen. Sedangkan seseorang yang tidak dianggap sebagai imigran adalah seorang pendatang baru untuk jangka waktu pendek atau tidak menetap.

Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Padang adalah salah satu unit kantor pelaksana teknis keimigrasian yang berada di jajaran kementerian dalam hukum dan hak asasi manusia yang mempunyai tanggung jawab langsung terhadap kantor wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia Padang Sumatera Barat. Keimigrasian adalah salah satu bagian dari kegiatan penyelenggaraan administrasi negara dalam menjalankan kegiatan pembangunan negara Indonesia. Peran imigrasi yang ada di Indonesia sangat penting dalam pelayanan dan pelaksanaan keimigrasian yang melibatkan setiap warga negara Indonesia (WNI) ataupun warga negara asing (WNA) dari seluruh negara-negara penjuru dunia.

Kantor imigrasi kelas 1 TPI Padang memiliki peran yang sangat penting yaitu sebagai jasa pelayanan pada masyarakat dalam segala hal yang menyangkut permasalahan dalam keimigrasian juga berfokus pada pembahasan mengenai pelayanan dan pengurusan paspor dan surat perjalanan Republik Indonesia (SPRI) serta pelayanan konsumen terhadap kepuasan yang diberikan.

Dalam pencapaian tersebut, kantor imigrasi kelas 1 TPI Padang juga tak luput dari berbagai kendala yang dihadapi diantaranya yaitu masih kurang dan masih rendahnya manajemen pengetahuan, keterampilan dan kemampuan inovasi individu yang dimiliki karyawan pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Hal

ini disebabkan karena kinerja karyawan yang masih rendah sehingga menyebabkan *knowledge management* yang diterapkan karyawan belum optimal, kurangnya skill karyawan terhadap kinerja karyawan dan kemampuan berinovasi karyawan yang belum mampu menciptakan atau meningkatkan kinerja karyawan di kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Dan juga kendala seperti sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga mengakibatkan pemohon merasa kurang dilayani dengan baik.

Salah satu faktor yang dapat menjadi penentu dari keberhasilan pada sebuah organisasi adalah faktor kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan suatu masalah yang sering muncul di sebuah instansi atau perusahaan. Rendahnya kinerja menjadi masalah yang harus diperhatikan karena hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut ini dapat dilihat tingkat absensi karyawan pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang sebagai berikut :

**Tabel 1. 1**

**Rekapitulasi Absensi Pegawai Bulan Januari - September 2020**

NO	BULAN	JUMLAH ABSENSI PEGAWAI BULAN JANUARI-SEPTEMBER 2020					TOTAL	TOTAL PERSEN TASE
		SAKIT	IZIN	TANPA KETER ANGAN	CUTI	DINAS LUAR		
1	JANUARI	3	4	2	3	2	14	8,59%
2	FEBRUARI	2	5	0	2	2	11	6,75%
3	MARET	4	5	3	2	2	16	9,81%
4	APRIL	2	11	1	3	2	19	11,66%
5	MEI	6	9	2	3	3	23	14,11%

6	JUNI	5	6	3	4	3	21	12,88%
7	JULI	5	7	2	4	4	22	13,50%
8	AGUSTUS	7	5	2	2	2	18	11,04%
9	SEPTEMBER	5	6	3	4	2	19	11,66%
JUMLAH							163	100,00%

(Sumber : Data Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Tahun 2020)

Dari rekapitulasi absensi pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang bulan Januari-September 2020 tersebut, dapat dilihat bahwa masih banyak karyawan yang absen karena sakit, izin dan tanpa keterangan. Absensi tertinggi berada pada bulan Mei dengan tingkat absensi 14,11%, sedangkan absensi terendah berada pada bulan Februari dengan tingkat absensi 6,75%. Hal ini berarti masih terdapat kurangnya keterikatan karyawan pada perusahaan untuk selalu bersedia mengabdikan pada perusahaan dan melakukannya secara sukarela.

Berdasarkan hasil rekapitulasi absensi karyawan diatas, tingkat absensi karyawan masih terus meningkat dan cukup tinggi. Untuk target maksimal jumlah absensi sendiri, kantor imigrasi menetapkan bahwa tidak ada pegawai yang absen. Jadi, ketika cukup tingginya tingkat absensi ini, artinya terdapat masalah yang menyebabkan cukup tingginya tingkat absensi karyawan. Ada banyak faktor yang menyebabkan karyawan absen atau tidak masuk kerja. Sekian banyak alasan karyawan tidak masuk kerja dapat dibedakan menjadi dua, yaitu absen karena suatu keadaan yang tidak dapat dihindari dan absen karena merosotnya disiplin dan moral kerja karyawan.

Berdasarkan pernyataan diatas berarti dalam upaya menciptakan kinerja karyawan pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang masih terdapat kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Kondisi yang belum ideal di kantor Imigrasi yakni tidak tercapainya target yang telah ditentukan tiap tahun dan kurang stabilnya tingkat realisasi yang telah dicapai oleh kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Hal ini dapat disebabkan oleh kurang optimalnya penerapan *knowledge management*, *skill* serta kemampuan inovasi karyawan untuk memberikan kontribusi dalam melaksanakan pekerjaannya. Serta tidak adanya kepercayaan diri dan dorongan yang kuat untuk mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Sedangkan instansi atau perusahaan sendiri memerlukan kinerja karyawan yang mempunyai kerelaan dalam melaksanakan tugas lebih dari deskripsi pekerjaan yang telah diberikan oleh instansi. Kinerja harus diperhatikan oleh perusahaan karena perkembangan di era globalisasi tidak terlepas dari kinerja karyawan yang optimal dan bagus. Dengan kinerja yang optimal maka akan memberikan perkembangan untuk mencapai kesuksesan karyawan dalam bekerja.

Menurut (Tho'in, Muhammad 2020) kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang didapatkan oleh seseorang dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya untuk menggapai target kerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik jika memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang baik. Sedangkan kinerja karyawan menurut (Dayanti, Putri Rahma 2020) adalah suatu hal yang dianggap penting dari suatu organisasi dan faktor-faktor untuk membuat kinerja yang tinggi yang harus dianalisa oleh organisasi, sehingga

perusahaan harus mampu mengelola sdm dengan baik agar kinerja meningkat. Kinerja pada dasarnya bersifat individu, karena setiap individu karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda, sehingga menghasilkan kinerja yang berbeda meskipun melakukan pekerjaan yang sama (Dayanti, Putri Rahma 2020).

Kinerja seorang karyawan tidak sama dengan karyawan lainnya hal ini menurut Mathis dan Jackson dalam (Sari, Nurmalita 2016) menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan yang dipengaruhi oleh minat, bakat, dan faktor kepribadian. Faktor kedua adalah besarnya usaha yang dicurahkan terhadap pekerjaan yang dipengaruhi oleh etika kerja, rancangan tugas, dan motivasi. Dan faktor ketiga adalah dukungan organisasi tempat bekerja yang dipengaruhi oleh peralatan, teknologi, pelatihan, pengembangan, manajemen dan rekan kerja, serta standart kinerja. Untuk menjalankan kinerja yang baik maka di perlukan pemahaman tentang *knowledge management*, *skill* dan *innovation capability* untuk menjamin agar kinerja karyawan berjalan secara optimal.

Untuk menjalankan kinerja yang baik maka di perlukan pemahaman tentang *knowledge management*. *Knowledge management* sangat penting bagi setiap karyawan. Hal tersebut bertujuan untuk melihat cara penanganan pengetahuannya pada berbagai tingkatan dalam organisasi perusahaan. Selain itu pengetahuan juga digunakan untuk memudahkan karyawan lama dalam membantu pendatang baru dalam mencari dan mengolah segala informasi yang ada di perusahaan, agar nantinya setiap pekerjaan yang dihadapi oleh pendatang baru lebih cepat

menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya termasuk *skill* dan *innovation capability* para karyawannya.

*Knowledge management* menurut Jodjana dalam (Monsow Dkk 2018) adalah suatu disiplin ilmu yang sangat penting diterapkan dalam upaya mentransfer pengetahuan, keterampilan dan perilaku kerja yang efektif dalam suatu organisasi. Sedangkan menurut (Dayanti, Putri Rahma 2020) *knowledge management* adalah bagaimana mengeksplor pengetahuan yang ada pada tiap-tiap individu yang nilainya berbeda-beda. Dalam pelaksanaannya *knowledge management* dapat memberikan peningkatan kinerja bagi perusahaan, hal ini yang diperkuat oleh penelitian yang mendapatkan hasil bahwa *knowledge management* melalui prosedur kerja, dan *personal knowledge* yang bersinergi dalam memberikan pengaruh yang baik bagi kinerja karyawan (Dayanti, Putri Rahma 2020). Maka dari itu *knowledge management* memiliki peran yang sangat penting bagi kinerja karyawan dan kinerja perusahaan.

Kinerja yang baik juga tidak terlepas dari adanya *skill* yang telah dimiliki oleh karyawan. Karena dengan *skill* karyawan maka akan memberikan hasil atau kinerja yang bagus untuk mencapai kesuksesan dalam perusahaan. Dengan *skill* karyawan maka produktifitas dalam pekerjaan dapat meningkat jika karyawan berhasil menjalankan pekerjaan sesuai dengan *skill* yang dimiliki. Dimana *skill* tersebut didefinisikan sebagai ilmu yang menambah pengetahuan, dalam proses yang sudah dikembangkan melalui kegiatan yang dilatih dari pengalaman (Sari, Nurmalita 2016).

Skill sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman. Skill tercermin dari seberapa baik seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan yang spesifik, seperti mengoperasikan suatu peralatan, berkomunikasi efektif atau mengimplementasikan suatu strategi bisnis (Aristanto 2017). Dengan skill karyawan yang handal diharapkan memberikan kemajuan perusahaan seperti ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi yang menuntut peran penting pelaku usaha perbankan dalam kegiatan perekonomian baik dalam skala global maupun skala nasional. Hal inilah yang mengharuskan karyawan untuk dapat lebih berkontribusi diri untuk perusahaannya dengan cara memberikan skill yang baik dan handal dalam pekerjaannya.

*Individual innovation capability* juga memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. *Innovation capability* menurut (Aristanto 2017) merupakan suatu kemampuan mengadaptasikan, mengintegrasikan dan merekonfigurasi seluruh keahlian, kompetensi fungsional serta sumberdaya. Kemampuan berinovasi yang baik akan membantu mengatasi permasalahan dalam pekerjaan dan juga membantu munculnya inisiatif yang menghasilkan metode-metode kerja yang lebih efektif dan efisien (Aristanto 2017). Dengan *innovation capability*, maka akan membantu dalam mengatasi permasalahan-permasalahan dalam pekerjaan, sehingga kualitas dan kuantitas kerja bisa lebih baik lagi.

Dengan kemampuan berinovasi yang baik juga akan membantu memunculkan ide-ide, berinovasi dan inisiatif untuk menghasilkan kinerja karyawan yang lebih efektif dan efisien dalam bekerja. *Innovation capability* pada

dasarnya mengacu pada kemampuan perusahaan untuk terus mengubah pengetahuan dan ide menjadi proses atau sistem baru untuk kepentingan organisasi (Kimberly, Jessica Fiona 2019).

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang merupakan salah satu kantor unit pelaksanaan teknis yang menjalankan fungsi direktorat jenderal imigrasi yang beralamat di jalan Khatib Sulaiman No. 50, RT. 03 / RW. 07, Kel. Lolong Belanti, Ulak Karang, Padang Utara, Kota Padang Sumatera Barat. Sebagai salah satu kantor unit yang mendukung proses operasional secara keseluruhan maka kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang harus mampu untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh instansi tersebut. Untuk meningkatkan kinerja, maka kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang membutuhkan *knowledge management* dan skill sehingga tingkat kemampuan inovasi individu karyawan akan meningkat dan berpengaruh pada kinerja yang ikut meningkat.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dayanti, Putri Rahma 2020), Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan *individual innovation capability* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Wibowo, Wahyu Hidayat 2020) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *knowledge management* terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *knowledge management* maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Sari, Nurmalita 2016), menunjukkan hasil penelitian bahwa *knowledge management* dan *skill* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan dan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Wijayanti dan Sundiman 2017), hasil penelitian menunjukkan bahwa *knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang dikemukakan diatas, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah *knowledge management* dan *skill* mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan *individual innovation capability* sebagai perantara dalam suatu organisasi pada kantor Imigrasi kelas 1 TPI Padang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam meningkatkan kinerjanya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“*Knowledge Management dan Skill Karyawan terhadap Kinerja Karyawan dengan Individual Innovation Capability sebagai Variabel Intervening pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang*”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dan kajian manajemen sumber daya manusia maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Manajemen pengetahuan sesama karyawan masih rendah

2. Keterampilan yang dimiliki oleh karyawan masih kurang
3. Kurangnya kemampuan inovasi individu karyawan pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
4. Kinerja karyawan masih rendah di kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
5. *Knowledge management* yang diterapkan karyawan belum optimal di kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
6. Masih kurangnya skill karyawan terhadap kinerja karyawan pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
7. Kemampuan berinovasi karyawan yang belum mampu menciptakan atau meningkatkan kinerja karyawan di kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
8. Keterbatasan skill dan pengetahuan management karyawan pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
9. Sarana dan prasarana yang belum memadai pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mencapai sasaran terarah dalam penulisan penelitian ini penulis akan membatasi masalah ini dengan *knowledge management* (X1) dan skill karyawan (X2) sebagai variabel bebas, dan kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat, serta *individual innovation capability* (Z) sebagai variabel intervening pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *knowledge management* terhadap *individual innovation capability* pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
2. Bagaimana pengaruh skill karyawan terhadap *individual innovation capability* pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
3. Bagaimana pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
4. Bagaimana pengaruh skill karyawan terhadap kinerja karyawan pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
5. Bagaimana pengaruh *individual innovation capability* terhadap kinerja karyawan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
6. Bagaimana pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan dengan *individual innovation capability* sebagai variabel intervening pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
7. Bagaimana pengaruh Skill Karyawan terhadap Kinerja Karyawan dengan *Individual Innovation Capability* sebagai variabel intervening pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

## 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *knowledge management* terhadap *individual innovation capability* pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh skill karyawan terhadap *individual innovation capability* pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh skill karyawan terhadap kinerja karyawan pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
5. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *individual innovation capability* terhadap kinerja karyawan pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang
6. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan dengan *individual innovation capability* sebagai variabel intervening pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

7. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh skill karyawan terhadap kinerja karyawan dengan *individual innovation capability* sebagai variabel intervening pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Penulis dapat mempelajari dan memahami disiplin ilmu dibidang manajemen sumber daya manusia serta menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapatkan dan tekuni untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa *knowledge management* dan skill karyawan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dengan *individual innovation capability* sebagai variabel intervening pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan *knowledge management* dan skill karyawan terhadap kinerja karyawan dengan *individual innovation capability* sebagai variabel intervening.

3. Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam menambah penelitian akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia.

#### 4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya.