

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pengertian sumber daya manusia dan penerapannya sering kali masih belum sejalan dengan keinginan organisasi. Sementara keselarasan dalam mengelola sumber daya manusia menjadi faktor utama kesuksesan jalannya sebuah perusahaan atau organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi perusahaan akan berjalan dengan baik apabila dalam suatu perusahaan dilakukan metode yang sesuai dengan standarisasi perusahaan terutama etika dalam menyelesaikan sebuah permasalahan dalam kerja. Menurut Handoko (2014: 42), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu seni untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan, atau dengan kata lain tidak melakukan pekerjaan secara sendiri-sendiri. Eksistensi sebuah perusahaan tidak pernah bisa lepas dari sumber daya manusia didalamnya. Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan menempati posisi yang vital karena berperan sebagai motor atau penggerak suatu organisasi atau instansi.

Setiap organisasi baik organisasi bisnis maupun organisasi pemerintahan, memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan bersama. sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi”.

Namun, kenyataannya sering ditemukan bahwa kemampuan sumber daya manusia belum dapat memenuhi harapan di dalam suatu organisasi. Pembinaan sumber daya manusia adalah menjadi kewajiban seorang manajer atau pemimpin untuk mengembangkan sumber daya manusia di dalam organisasi. Upaya pengembangan sumber daya manusia atau pegawai ini memiliki konsekuensi waktu dan biaya yang harus disediakan seorang pemimpin dan juga organisasi. Namun, hal tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan kinerja pegawai di dalam suatu organisasi pula.

Pencapaian tujuan organisasi, menuntut pegawai untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Mangkunegara (2016:67) menyatakan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai mengacu pada prestasi kerja pegawai diukur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Wibowo (2016:44) menjelaskan bahwa kinerja bertujuan menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Perangkat Desa merupakan pegawai pejabat pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, dan membantu kepala desa dalam menjalankan tugasnya untuk harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, oleh karena itu para perangkat desa dituntut memiliki komitmen, kemampuan, ketrampilan dan

perasaan perhatian yang tulus dan membutuhkan rasa empati yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat.

Harapannya masyarakat merasa nyaman dan puas mendapatkan pelayanan dari perangkat desa dalam menyelesaikan segala permasalahan administratif di desa. Dari hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan para perangkat desa masih kurang efisien dalam menjalankan tugasnya, memakan waktu yang lama, sikap yang kurang inisiatif, kurang bisa bekerja sama dan kurang tepat waktu. Hal ini membutuhkan kinerja yang baik bagi perangkat desa dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat sebagai komitmen tanggung jawab mereka.

Pada era globalisasi seperti sekarang, pegawai memiliki peran penting dalam melakukan perubahan dalam masyarakat transisi menuju masyarakat modern melalui peningkatan pelayanan umum. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan berdampak pula terhadap terhambatnya penyelesaian urusan dan citra pemerintahan desa serta citra pegawai desa itu sendiri. Maka dari itu, Pemerintah Kota Kebumen telah mengeluarkan kebijakan mengenai pelayanan publik melalui Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang terwujudnya tata kelola pelayanan publik yang sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik dan terwujudnya kinerja pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan.

Perangkat Desa Merupakan tingkatan terendah dalam system pemerintahan nasional di Indonesia. Dalam pasal 23 Tahun 2014 yaitu tentang Pemerintahan Daerah atau Desa menegaskan bahwasanya hak suatu daerah untuk menetapkan kebijakan daerah dan memberikan perspektif kebijakan daerah terkait ruang lingkup dan lain-lain diselenggarakan oleh perangkat desa itu sendiri. Berikut ini diperjelas dengan Undang-undang Desa, Pasal 26 ayat 1 dan 2 yaitu bahwasanya kepala desa memiliki wewenang untuk membina kehidupan masyarakat desa dan membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, perangkat desa dituntut bertanggung jawab terhadap kepala desa.

Sebagai organisasi *sector public*, Lembaga pemerintahan desa harus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, berdasarkan peraturan pemerintahan Republik Indonesia No 6 tahun 2014 tentang Desa yaitu mengenai standar pelayanan *public*. Pelayanan terhadap masyarakat harus dilakukan secara optimal guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja perangkat desa dan juga mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Untuk mencapai pelayanan public yang optimal maka Lembaga pemerintahan desa harus memperhatikan manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*), Keterampilan (*Soft Skill*), serta pemanfaatan *Information Technology* yang dimiliki sumber daya manusianya (SDM) atau bagi para perangkat desanya.

Peningkatan kinerja pegawai Desa menjadi fokus utama dalam pelayanan publik sehingga tujuan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan dapat tercapai. Kondisi yang dihadapi pemerintah Desa dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan di tingkat Desa memerlukan perhatian yang serius dan tanggung jawab moral yang tinggi. Ini merupakan tantangan bagi pegawai pemerintahan untuk selalu melaksanakan kinerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai Desa harus memiliki pengetahuan (*Knowledge Management*) yang baik, keterampilan (*Soft Skill*), serta pemanfaatan *Information Technology*.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen tahun 2023 Jumlah Penduduk di kabupaten kebumen adalah sebanyak 1,274,737 Jiwa. Kabupaten Kebumen secara administrative terdiri dari 26 Kecamatan dengan luas wilayah sebesar 128.111,50 Hektar atau 1.281,115  $km^2$ , dengan kondisi beberapa wilayah diantaranya yaitu pantai dan perbukitan, sedangkan sebagian besar merupakan dataran rendah. Penelitian ini mengambil focus penelitian pada kinerja perangkat desa di Kecamatan Karangsambung.

Karangsambung adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah Indonesia. Kecamatan Karangsambung berada di utara Kota Kebumen. Luas wilayahnya 101,150 km dengan jumlah penduduk 37.138 jiwa (laki-laki 18.482 jiwa dan perempuan 18.656 jiwa). Jarak Ibu kota Kecamatan ke Ibu kota Kabupaten adalah 20,00 km. Kecamatan

Karangsambung terdiri atas 14 Desa, 62 RW, dan 252 RT, Pusat pemerintah Kecamatan Karangsambung berada di Desa Karangsambung.

Dari pelayanan yang ada di Desa-Desa, Pemerintah Daerah Kecamatan Karangsambung harus lebih memperhatikan tingkat kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) atau perangkat desa yang ada di kantor-kantor desa sekecamatan karangsambung. Sehingga ketika pelayanan di desa karangsambung berjalan baik maka akan berimbas baik pula terhadap pelayanan di industry pemerintahan kecamatan karangsambung. Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya dilihat dari output yang telah dikeluarkan dan hasil yang didapatkan tetapi lebih kepada output, proses, manfaat didapatkan dan akibatnya bagi kesejahteraan masyarakat. Waryanti (2011) mengatakan kinerja yang baik dapat dilihat dari bagaimana cara suatu organisasi atau perusahaan mengelola sumber dayanya dalam memperoleh hasil dan tujuan yang telah direncanakan. Penilaian kinerja perangkat desa sekecamatan karangsambung pada dasarnya mengikuti Peraturan Bupati No. 40 Tahun 2016 tentang susunan organisasi dan tata kejrja pemerintahan desa. Berikut ini table penilaian kinerja perangkat desa sekecamatan karangsambung

Pencapaian tujuan organisasi, menurut pegawai untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Mangkunegara (2016:67) menyatakan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Perangkat Desa merupakan

pegawai pelayanan public yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, dan membantu kepala desa dalam menjalankan tugasnya untuk harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, oleh karenanya para perangkat desa dituntut memiliki kemampuan (Knowledge), keterampilan (Skill), dan cara memanfaatkan Information Technology dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat.

Berikut ini adalah penilaian kinerja perangkat desa di Kecamatan Karangsambung.

**Tabel I-1**  
**Penilaian Kinerja Perangkat di Kecamatan Karangsambung**

No	Unsur	Tahun		Tahun	
		2022	Ket.	2023	Ket.
1	Kesetiaan	89	Baik	89	Baik
2	Prestasi kerja	80	Baik	83	Baik
3	Tanggung jawab	82	Baik	85	Baik
4	Ketaatan	80	Baik	82	Baik
5	Kejujuran	85	Baik	87	Baik
6	Kerja sama	87	Baik	90	Sangat baik
7	Prakarsa	80	Baik	82	Baik
8	Kepemimpinan	84	Baik	87	Baik
9	Kedisiplinan	75	Cukup	80	Baik
<b>Jumlah</b>		742		771	
<b>Rata-rata</b>		82,4	Baik	85,7	Baik

*Sumber: Data Primer di olah. 2024*

Berdasarkan Tabel Penilaian kinerja perangkat desa di kecamatan karangsambung hampir semua perangkat desa di masing-masing kantor pemerintahan desa dalam satu kecamatan karangsambung mengalami peningkatan/kemajuan dikarenakan kecakapan dalam pengetahuan manajemennya, dan skill dalam menghadapi pelayanan manajemen serta

menghadapi banyaknya karakter masyarakat dan dalam pemanfaatan information technology yang dimana perangkat desa sekarang ini mulai menyadari akan era globalisasi saat ini yang hampir keseluruhannya mulai beralih ke basis Information technology dalam penyelesaian pekerjaannya.

Ada beberapa Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja perangkat desa di kecamatan karangsambung, factor yang pertama yaitu *Knowledge Management* (Pengetahuan Manajemen) *Knowledge Management* merupakan system pengelolaan yang bersumber dari pengetahuan yang dihadirkan oleh organisasi atau perusahaan serta berperan penting sebagai aset intelektual yang berfungsi untuk meningkatkan ciri khas kinerja perangkat desa serta dapat memberikan nilai tambahan apabila organisasi atau perusahaan berlaku dengan cerdas dalam proses.(Putri Primawanti & Ali, 2022). Fenomena yang terjadi pada pemerintahan desa kecamatan karangsambung yaitu seorang perangkat desa yang mempunyai tingkat pengetahuan manajemen yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik karena sudah memahami tupoksi yang akan di kerjakan berdasarkan pengetahuannya, akan tetapi fakta yang ada di lapangan tidak semua kadus dan perangkat desa memiliki pengetahuan manajemen yang baik padahal di era saat ini semua kadus dan perangkat desa wajib mempunyai pengetahuan manajemen guna meningkatkan kinerja.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi yaitu Skill Menurut Amirullah dan Budiyo (2014:21), Keterampilan atau Skill adalah suatu kemampuan untuk menterjemahkan pengetahuan ke dalam praktik sehingga

tercapai tujuan yang diinginkan. Fenomena yang terjadi pada pemerintahan desa kecamatan karangsambung yaitu seorang perangkat desa yang mempunyai tingkatan skill dalam berinteraksi dengan masyarakat yang tinggi akan memberikan kenyamanan yang tinggi juga untuk masyarakatnya, dengan adanya rasa nyaman dan aman maka dapat kita pastikan tujuan organisasi tercapai dengan maksimal. Fakta yang terjadi dilapangan banyak perangkat desa yang menerapkan hal ini dalam menjaankan tugasnya sehingga meningkatkan prestasi kerja masing-masing perangkat desanya.

Faktor yang terakhir yang mempengaruhi kinerja yaitu Pemanfaatan Information Technology menurut Thompson et al dalam wijana (2017:45), pemanfaatan information technology merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna system information dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan technology pada saat melakukan pekerjaan. Pemanfaatan Information Technology dalam beberapa aspek kehidupan manusia telah dipengaruhi oleh perkembangan technology yang akhirnya cara hidup dan bekerja masyarakat berubah ke arah pemanfaatan information technology. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai.

Pemerintah telah menetapkan peraturan Gubernur Nomor 97 Tahun 2020 tentang pemanfaatan information technology. Peraturan ini sudah seharusnya digunakan secara tepat dan bijak sehingga apa yang menjadi tujuan dari suatu organisai dapat tercapai secara efektif dan efisien. Berkat pemanfaatan information technology mengenai pelayanan terhadap

masyarakat dan hasil pelaporan pertanggungjawaban dari tahun yang sebelumnya mengalami peningkatan karena sudah banyak yang menggunakan digitalisasi daripada manual. Dengan adanya dukungan pemanfaatan information technology maka kinerja pegawai akan meningkat. Fenomena yang terjadi di kantor pemerintahan desa sekecamatan karangsambung rata-rata perangkat desanya sudah menerapkan pemanfaatan informasi technology yang juga dapat meminimalisir kesalahan dan dapat meningkatkan efektivitas dan efisien kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian fenomena latar belakang masalah tersebut, dan didukung dengan hasil wawancara antara penulis dan beberapa perangkat desa di Kecamatan karangsambung maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul: **“PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT, SOFT SKILL, DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA PERANGKAT DESA KARANGSAMBUNG*”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas rumusan masalah penelitian terkait dengan kinerja perangkat desa Karangsambung Kebumen, maka pengamatan hal-hal yang diduga mempengaruhi kinerja diantaranya variabel *knowlage manajemen, soft skill*, dan pemanfaatan teknologi informasi. Terdapat beberapa penelitian yang berhasil membuktikan bahwa *knowlage manajemen, soft skill*, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja guru. Penelitian yang dilakukan oleh Nurdin

(2022), hasil penelitian membuktikan bahwa *knowlage manajemen* berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rudini (2023), hasil penelitian membuktikan bahwa *soft skill* berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widyarningsih (2020), hasil penelitian membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah *Knowledge Management* berpengaruh positif terhadap Kinerja Perangkat desa Karangsembung?
2. Apakah *Soft Skill* berpengaruh positif terhadap Kinerja Perangkat Desa Karangsembung?
3. Apakah Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Perangkat Desa Karangsembung?
4. Apakah *Knowledge Management, Soft Skill, dan* Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap kinerja perangkat desa Karangsembung?

### **1.3. Batasan Masalah**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang akan diteliti, maka peneliti hanya akan membatasi pada:

1. Penelitian ini dilakukan pada Perangkat Desa Kantor pemerintahan Desa kecamatan karangsambung, dan beberapa pihak terkait.
2. Penelitian ini dibatasi terhadap variable :

a. Kinerja Perangkat Desa (Y1)

Menurut Simanjuntak (2015:110), kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan Robbins, (2013 : 26).

- 1) Kualitas
- 2) Kuantitas
- 3) Ketepatan waktu
- 4) Efektivitas
- 5) Kemandirian

b. *Knowledge Management* (X1)

Menurut Cummings (2015:788) yang menyatakan bahwa: “*Knowledge Management* adalah pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan tetap tinggal dan menjadi asset perusahaan sekalipun secara fisik mereka telah meninggalkan perusahaan dan melalui *knowledge management* perusahaan dapat belajar dengan cepat sehingga adaptif terhadap perubahan yang terjadi”. *Knowledge Management* dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan Budihardjo (2017), antara lain:

- 1) Teknologi
- 2) Prosedur pekerjaan
- 3) Pengetahuan pribadi.

c. *Soft Skill* (X2)

Menurut Yeardley (2017), soft skill berarti delegasi, jaringan, manajemen waktu, kapasitas membangun tim dan kesadaran individu. *Soft Skill* dalam peneli ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan Benyamin Molan (2014:48), antara lain:

- 1) Kesadaran diri
- 2) Manajemen diri
- 3) Motivasi diri
- 4) Empati
- 5) Keterampilan sosial.

d. Pemanfaatan Teknologi Informasi (X3)

Menurut Thompson (2017: 45), pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Menurut Murcia&sanchez (2013), pemanfaatan teknologi informasi dibatasi pada indikator antara lain:

- 1) Pengolahan data
- 2) Pengolahan informasi
- 3) Sistem manajemen
- 4) Proses kerja secara elektronik

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah yaitu untuk:

1. Mengetahui adanya pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja perangkat desa Karangsembung.
2. Mengetahui adanya pengaruh *Soft Skill* terhadap kinerja perangkat desa Karangsembung.
3. Mengathui adanya pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap kinerja perangkat desa Karangsembung.
4. Untuk mengetahui adanya *Knowledge Management, Soft Skill, Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi* secara bersama-sama terhadap kinerja perangkat desa Karangsembung.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
  - a. Sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya pada lingkup management Sumber Daya Manusia (SDM)
  - b. Menambah informasi sumbangan pemikiran dan pengetahuan dalam penelitian.
2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi manfaat yang berarti, terutama bagi kantor pemerintahan desa kecamatan, karangsambung khususnya dalam mengelola Sumber Daya manusia

yang telah dimiliki dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Serta mengetahui sejauh mana *Knowledge Management, Soft Skill, Dan Pemanfaatan Information Technology* berpengaruh terhadap kinerja Perangkat Desa yang diharapkan hasilnya menjadi pertimbangan dalam menyusun Strategi untuk meningkatkan kinerja perangkat desa maupun kinerja organisasi dimasa yang akan datang.

