

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Persaingan dunia usaha saat ini yang semakin kompetitif akan menyebabkan kompetisi yang tinggi di segala bidang yang memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja dengan efektif, efisien serta produktif. Tingkat kompetisi yang tinggi akan memacu setiap perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasinya karena dengan begitu perusahaan dapat terus berjalan dan mampu memenuhi kebutuhan karyawan dan konsumennya.

Dalam sebuah perusahaan, peran sumber daya manusia merupakan hal yang begitu penting dalam menentukan keefektifan berjalannya suatu perusahaan. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam perusahaan yang kompeten dan berkualitas, terutama diera globalisasi saat ini. Di era ini, seluruh organisasi bisnis harus siap beradaptasi dan memperkuat diri agar mampu bersaing dan menghadapi segala tantangan di masa yang akan datang. Bekerja sama dengan baik dan mengantisipasi dampak tindakan organisasi terkait dengan kinerja.

Sumber daya manusia dengan hal ini karyawan harus selalu berperan aktif dan memimpin dalam kegiatan organisasi karena manusia merupakan perencana, perilaku serta penentu tercapainya tujuan organisasi. Penggunaan tenaga kerja yang efektif merupakan kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan, sehingga perusahaan perlu mengembangkan kebijakan yang mendorong karyawan untuk

bekerja lebih efektif dan sesuai rencana yang telah ditetapkan. Karyawan adalah sumber dari seluruh aset yang memberikan kontribusi secara loyal pada perusahaan. Sebagai pelaksana, pengontrol, dan pelaku, karyawan mendukung aktivitas produksi secara aktif untuk mencapai tujuan perusahaan. Dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting.

PT. Warisbama Emeste adalah suatu perusahaan atau entitas yang bergerak dalam distribusi dan penjualan gas LPG PSO (*Public Service Obligation*) kepada konsumen. LPG adalah bahan bakar yang umum digunakan untuk keperluan rumah tangga, industri, dan komersial, seperti memasak, pemanasan, dan keperluan lainnya.

LPG (*Liquified Petroleum Gas*) merupakan salah satu energi bahan bakar rumah tangga yang sangat di minati oleh masyarakat karena merupakan bahan bakar yang mudah didapatkan dan ramah terhadap lingkungan untuk lpg bersubsidi sangat di minati semua kalangan masyarakat dengan harganya terjangkau, murah, tersedia akan tetapi di batasi penyalurnya sesuai alokasi bulanan pangkalan sehingga saat momen hari lebaran atau hari besar lpg bersubsidi di pasaran banyak terjadi pemberitaan informasi tentang tidak adanya ketersediaan lpg bersubsidi yang tersebar di wilayah kota atau kabupaten (**Mukarromah et al., 2022**).

PT. Pertamina Patra Niaga adalah badan usaha yang berperan sebagai pihak utama dalam mendistribusikan gas LPG 3kg kepada masyarakat yang menggunakannya sebagai bahan bakar memasak. Dalam proses distribusi ini, PT.

Pertamina Patra Niaga bekerja sama dengan agennya. Mereka mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian yang disebut “perjanjian kerjasama penjualan gas LPG 3Kg.” Perjanjian ini dibuat oleh PT. Pertamina Patra Niaga dan agen LPG 3Kg, dan diatur oleh hukum (**Sinaga et al., 2023**).

Dalam proses pendistribusian gas Pertamina ke konsumen akhir, terlibat beberapa pihak. Pertamina mengatur distribusi Elpiji dari Stasiun Pengisian dan Pengangkutan Bulk Elpiji (SPPBE), Agen, Pangkalan, hingga Pengecer. SPPBE adalah tempat pengisian yang mengangkut dan mengisi Elpiji dalam bentuk tabung atau curah kepada agen. Agen adalah pihak yang ditunjuk oleh Pertamina untuk mendistribusikan gas LPG sesuai wilayahnya. Pangkalan atau Sub Agen adalah perpanjangan tangan dari Agen yang menjual gas LPG kepada pengecer seperti toko atau warung. Pengecer adalah pihak yang menjual gas Elpiji langsung kepada konsumen (**Sinaga et al., 2023**).

Agen LPG bertugas untuk menyediakan dan mendistribusikan gas elpiji ke konsumen akhir, baik itu melalui pengecer, pengecer gas, atau langsung ke pelanggan. Agen ini bekerja sama dengan produsen LPG untuk mendapatkan pasokan gas dan kemudian mendistribusikannya dalam bentuk tabung gas atau melalui pengisian ulang. Agen LPG juga sering terlibat dalam kegiatan penjualan, pemeliharaan tabung gas, serta memberikan layanan pelanggan terkait penggunaan LPG.

Dalam sistem distribusi Elpiji, ada dua jenis agen menurut PT. Pertamina Patra Niaga, yaitu Agen Gas PSO (*Public Service Obligation*) dan Agen Gas Non-PSO

(*Non Public Service Obligation*). Agen Elpiji-PSO adalah pihak yang termasuk dalam jaringan distribusi PT. Pertamina Patra Niaga dan bertugas memasarkan Elpiji bersubsidi ukuran 3 Kg kepada masyarakat berdasarkan kuota yang diberikan Pemerintah. Sementara Agen Gas Non-PSO adalah pihak yang termasuk dalam jaringan distribusi PT. Pertamina Patra Niaga dan memasarkan Elpiji nonsubsidi kepada konsumen (**Sinaga et al., 2023**).

Berdasarkan temuan penulis di lapangan terdapat beberapa masalah umum seperti kurangnya pelatihan atau pengembangan karyawan, kurangnya pengetahuan karyawan tentang regulasi dan standar yang berlaku, kurangnya komunikasi internal yang efektif, adanya kecelakaan kerja dan ketidaksesuaian prosedur keselamatan atau bahkan adanya masalah dalam pengelolaan stok gas. Hal-hal ini bisa menyebabkan penurunan produktivitas, kualitas kerja yang buruk, atau bahkan meningkatnya tingkat absensi karyawan. Mengidentifikasi dan mengatasi akar masalah ini penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dan keseluruhan efisiensi perusahaan distribusi LPG.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan operasional dan pertumbuhan sebuah perusahaan, tidak terkecuali bagi agen LPG (*Liquefied Petroleum Gas*). Sebagai penyedia bahan bakar yang sangat vital bagi rumah tangga, industri, dan usaha kecil menengah, agen LPG memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan distribusi yang tepat waktu, aman, dan berkualitas kepada konsumen. Oleh karena itu, kinerja karyawan di agen LPG memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan.

Kinerja karyawan di agen LPG mencakup berbagai aspek, mulai dari efektivitas dalam proses distribusi, pelayanan pelanggan, pemeliharaan keamanan dan keselamatan kerja, hingga pengelolaan stok dan logistik yang efisien. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi akan mampu mendukung tercapainya tujuan perusahaan, meningkatkan produktivitas, serta meminimalkan potensi masalah yang bisa terjadi dalam distribusi LPG.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di agen LPG antara lain adalah pelatihan dan pengembangan keterampilan, motivasi, manajemen yang efektif, serta pemahaman yang mendalam mengenai standar operasional prosedur (SOP) dalam distribusi LPG. Kinerja yang optimal sangat bergantung pada kemampuan karyawan untuk bekerja secara tim, beradaptasi dengan perubahan, serta menjaga kualitas dan keselamatan di setiap tahapan distribusi LPG.

Namun, seringkali terdapat tantangan dalam meningkatkan kinerja karyawan di agen LPG, seperti kurangnya pelatihan yang memadai, beban kerja yang tinggi, serta tekanan untuk memenuhi target distribusi dalam waktu yang terbatas. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang terintegrasi antara manajemen agen dan karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mendukung, dan produktif, guna mencapai kinerja yang optimal.

Pentingnya evaluasi kinerja karyawan juga tidak dapat diabaikan. Proses evaluasi yang transparan dan berkelanjutan akan membantu pihak manajemen untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan yang ada, serta memberikan solusi dan penghargaan yang tepat bagi karyawan yang berprestasi. Dengan demikian,

peningkatan kinerja karyawan di agen LPG diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kinerja karyawan yang baik di agen LPG juga akan berdampak langsung pada reputasi dan daya saing perusahaan di pasar, yang pada akhirnya akan membawa keuntungan jangka panjang baik bagi perusahaan maupun masyarakat luas.

Berikut ini data pencapaian kinerja karyawan pada PT. Warisbama Emeste :

**Tabel 1.1**

**Data Pencapaian Target Kinerja Karyawan pada PT. Warisbama Emeste**

No	Indikator Penilaian	Target Pencapaian Kinerja	Pencapaian Kinerja Karyawan		
			Tahun		
			2021	2022	2023
1.	Kualitas Kerja	100%	92%	95%	90%
2.	Kuantitas Kerja	100%	94%	91%	94%
3.	Tanggung Jawab	100%	91%	93%	96%
4.	Motivasi	100%	97%	95%	92%
5.	Kerja Sama	100%	95%	93%	91%
<b>Rata-rata Kinerja Karyawan</b>		100%	93,8%	93,4%	92,6%

Sumber : PT. Warisbama Emeste

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa terjadi fluktuasi terhadap kinerja karyawan pada tahun 2021-2023. Realisasi yang belum mencapai target. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan pihak internal yang menyatakan

bahwa tidak tercapainya kinerja disebabkan oleh kurangnya kompetensi pada para karyawan, penilaian karyawan yang tidak subyektif, dan perusahaan yang hanya terfokus pada pelayanan terhadap konsumen saja. Kompetensi yang kurang pada karyawan mempengaruhi kinerja perusahaan, sehingga kinerja dapat menurun. Dengan demikian perusahaan harus mengembangkan kualitas SDM melalui pelatihan, yang diharapkan dapat memberikan dorongan terhadap SDM untuk meningkatkan kecakapan dan keterampilan yang diperlukan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Kinerja karyawan pada saat ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, perusahaan perusahaan harus membuat strategi dan berbagai program agar dapat membangun semangat dan motivasi kerja dari para karyawan (**Kafiar et al., 2022**). Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang sangat penting karena kemajuan sebuah instansi tergantung dari sumber daya manusia yang dimiliki. (**Hanif, 2022**).

Kinerja karyawan suatu perusahaan dapat ditingkatkan salah satunya dengan mengadakan berbagai pelatihan yang dapat mengasah kompetensi yang dimiliki karyawan. Pelatihan merupakan fasilitas yang bisa diberikan perusahaan kepada karyawan guna memajukan kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya (**Putri et al., 2022**).

Pelatihan merupakan salah satu instrumen penting dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan (**Rezina et al., 2024**). Semakin baik pelatihan yang diberikan kepada karyawan maka kinerja karyawan juga akan

semakin meningkat, karena pelatihan yang baik akan menambah keterampilan dan pengetahuan karyawan yang akan membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Pelatihan kerja adalah suatu bentuk kegiatan yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawan untuk meningkatkan potensi dan pengetahuan yang dimiliki karyawan agar dapat memberikan hasil yang maksimal terhadap pekerjaannya (**Sutrisna & Aprilyani, 2021**). Setelah diadakan nya pelatihan, para karyawan akan lebih mudah untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan kemampuan dan keahlian yang telah dikembangkannya dari program pelatihan kerja. Hal ini dapat dijadikan landasan dasar bagi perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang lebih terampil dalam bekerja agar dapat meningkatkan produktivitas kerja yang lebih baik demi kemajuan perusahaan.

Penelitian (**Ratnasari & Musadad, 2022**) menemukan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandiri Pratama Intilogam Cikarang. Dan penelitian lainnya yang dilakukan oleh (**Dearny & Chrystabella Hetharie, 2021**) menemukan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Binjai.

Kompetensi merupakan keahlian yang dimiliki secara formal, dan sangat diperlukan pengakuan secara formal tersebut dimiliki oleh para pegawai dari suatu instansi (**Rahmadhani, 2022**). Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja dalam melakukan pekerjaan yang

berisi kumpulan pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan kesuksesan dalam melakukan pekerjaan (**Sutrisna & Aprilyani, 2021**).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (**Dearnny & Chrystabella Hetharie, 2021**) menemukan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Binjai. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (**Nurjaya et al., 2021**) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut (**Shidiq, Ahmad Halim, 2021**) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu dilingkungan pekerjaannya.

Kepuasan kerja merupakan perasaan puas atau senang yang didapatkan oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya. Dengan melalui kepuasan kerja dapat diketahui apakah seorang karyawan merasa puas dengan pekerjaannya atau tidak (**Rahmadhani, 2022**).

Penelitian (**Salsabilla & Suryawan, 2022**) menyatakan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (**Rahmadhani, 2022**) menyatakan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini berarti kepuasan kerja akan meningkat apabila kinerja karyawan juga meningkat.

Berdasarkan data dan pernyataan yang telah di jelaskan tentunya ada beberapa faktor yang menjadi penyebab tercapainya target karyawan, penulis mengindikasikan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan PT. Warisbama Emeste yaitu pelatihan dan kompetensi, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. WARISBAMA EMESTE”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya pelatihan atau pengembangan karyawan pada PT. Warisbama Emeste.
2. Masih kurangnya pengetahuan karyawan tentang regulasi dan standar yang berlaku pada PT. Warisbama Emeste.
3. Masih kurangnya komunikasi internal yang efektif pada karyawan PT. Warisbama Emeste.
4. Adanya kecelakaan kerja dan ketidaksesuaian prosedur keselamatan pada karyawan PT. Warisbama Emeste.
5. Adanya masalah dalam pengelolaan stok gas LPG pada PT. Warisbama Emeste.

6. Adanya penyaluran gas LPG yang masih belum teratur pada PT. Warisbama Emeste.
7. Adanya penjualan gas bersubsidi yang belum tepat sasaran pada PT. Warisbama Emeste.
8. Harga gas LPG yang masih belum stabil pada PT. Warisbama Emeste.
9. Penyimpanan gas LPG yang kurang aman pada PT. Warisbama Emeste.
10. Adanya kualitas gas LPG yang kurang baik pada PT. Warisbama Emeste.

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang diteliti lebih terfokus pada tujuan penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan sebagai variabel dependen, pelatihan dan kompetensi karyawan sebagai variabel independen, kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
2. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Warisbama Emeste di Jalan Veteran No. 39 Padang, Sumatera Barat, tahun 2024.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Warisbama Emeste?

2. Apakah kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Warisbama Emeste?
3. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Warisbama Emeste?
4. Apakah kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Warisbama Emeste?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Warisbama Emeste?
6. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT. Warisbama Emeste?
7. Apakah kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT. Warisbama Emeste?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mengungkap :

1. Pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Warisbama Emeste.
2. Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Warisbama Emeste.
3. Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Warisbama Emeste.

4. Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Warisbama Emeste.
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Warisbama Emeste.
6. Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT. Warisbama Emeste.
7. Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT. Warisbama Emeste.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki manfaat positif bagi :

### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh secara teoritis di bangku perkuliahan, terutama ilmu pengetahuan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia sehingga penulis mendapatkan pengalaman baru dalam berpikir dan juga menambah daya analisis penulis.

### 2. Bagi Akademisi

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa serta merupakan perwujudan dari pengamalan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau alat replikasi bagi peneliti di masa yang akan datang, yang tertarik untuk membahas permasalahan yang sama dengan yang dibahas dalam penelitian ini.

### 4. Bagi Perusahaan

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan sumbangannya pemikiran bagi pimpinan perusahaan dan dapat memberikan solusi alternatif dalam meningkatkan kinerja karyawan.