

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang paling penting dalam mengelola dan menjalankan fungsi organisasi dalam sebuah perusahaan. Fungsi organisasi dalam sebuah perusahaan di pegang penuh oleh Sumber Daya Manusia. Jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi. Selanjutnya, Manajemen SDM berarti mengatur, mengurus SDM berdasarkan visi perusahaan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimum. Karenanya, Manajemen SDM juga menjadi bagian dari Ilmu Manajemen (*Management Science*) yang mengacu kepada fungsi manajemen dalam pelaksanaan proses-proses perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, memimpin dan mengendalikan.

Saat ini manajemen SDM berubah dan fungsi spesialisasi yang berdiri sendiri menjadi fungsi yang terintegrasi dengan seluruh fungsi lainnya di dalam organisasi, untuk bersama-sama mencapai sasaran yang sudah ditetapkan serta memiliki fungsi perencanaan yang sangat strategik dalam organisasi, dengan kata lain fungsi SDM lama menjadi lebih bersifat strategik.

Menurut **(Mangkunegara, 2016)** Kepuasan Kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi.

Selanjutnya menurut **(Mulyadi, 2017)** faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja adalah Pengetahuan, Keterampilan (*skill*), Kompetensi, Disiplin, Kompensasi, Pelatihan, Pengembangan Karir, Motivasi dan Proses Organisasi.

Menurut (**Hamali, 2016**) Komitmen Organisasi adalah suatu sikap maupun suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak organisasi tertentu serta menjunjung tinggi nilai dan tujuan yang ada dan berusaha mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Menurut (**Sadarmayanti, 2016**) Kompensasi adalah segala bentuk yang di terima baik berupa fisik maupun non fisik untuk menunjang kerja karyawan.

Menurut (**Hasibuan, 2016**) Pengembangan Karir adalah sebagai suatu proses pengaruh sistem kerja dan hasil kerja terhadap tingkatan karir seseorang.

Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (**Yani, 2017**) menyatakan bahwa Pelatihan, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh (**Purnawati et al., 2017**) menyatakan bahwa Kepemimpinan Transformasional dan Pelatihan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (**Sinta & Vembriati, 2019**) menyatakan bahwa Pengembangan Karir memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh (**Darmawan, 2017**) menyatakan bahwa Iklim Organisasi dan Pengembangan Karir secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (**Putra, 2017**) menyatakan bahwa Kompensasi dan Pelatihan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Serta penelitian yang dilakukan oleh

(**Hapsawati, 2019**) menyatakan bahwa Motivasi, Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) dan Disiplin Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (**Hasyim, 2019**) menyatakan bahwa Motivasi Kerja dan Pengembangan Karir secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Serta penelitian yang dilakukan oleh (**Budiningsih, 2018**) menyatakan bahwa Pengembangan Karir dan Kompensasi Terhadap Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh (**Darmawan, 2016**) menyatakan bahwa Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Penelitian yang dilakukan (**Noor, 2018**) menyatakan bahwa Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto merupakan satu-satunya kantor pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan baik pembayaran pajak bermotor, balik nama kendaraan bermotor serta pemabayaran sumbangan wajib dana kecelakaan yang ada di Kota Sawahlunto. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto beralamat di Santur, Barangin, Kota Sawahlunto, Sumatera Barat. Sebagai satu-satunya kantor pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan motor, Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT”

Wilayah Sawahlunto di tuntut harus menciptakan kinerja yang baik sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Namun pada faktanya yang terjadi di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto yaitu tentang pelayanan yang masih tergolong rendah. Pelayanan yang di berikan oleh karyawan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini di buktikan dengan adanya keluhan masyarakat yang berujung pada komplek terhadap Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto. Permasalahan ini menjadi titik acuan dari kinerja Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto yang tidak maksimal. Kinerja yang seharusnya melayani masyarakat dengan totalitas dan rasa ikhlas belum nampak dari hasil yang di harapkan. Hal ini berefek pada jumlah masyarakat yang ingin membayar pajak, balik nama ataupun untuk melakukan pembayaran wajib dana kecelakaan yang mengalami penurunan. Penurunan jumlah masyarakat yang akan membayar pajak, balik nama ataupun untuk melakukan pembayaran wajib dana kecelakaan dapat dilihat dari pembukuan rangkap tamu. Pada pembukuan rangkap tamu di lihat jumlah masyarakat yang ingin membayar pajak, balik nama ataupun untuk melakukan pembayaran wajib dana kecelakaan terus mengalami penurunan.

Berikut jumlah masyarakat yang ingin membayar pajak, balik nama ataupun untuk melakukan pembayaran wajib dana kecelakaan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto dari bulan tahun 2015 sampai 2019 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Masyarakat Tahun 2015 Sampai 2019**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
2015	254
2016	236
2017	232
2018	197
2019	211

*(Sumber : SAMSAT Sawahlunto)*

Dari tabel 1.1 di atas jumlah masyarakat yang ingin membayar pajak, balik nama ataupun untuk melakukan pembayaran wajib dana kecelakaan pada tahun 2015 sebanyak 254 orang. Pada tahun 2016 turun menjadi 236 orang. Pada tahun 2017 turun menjadi 232 orang. Pada tahun 2018 turun menjadi 197 orang. Pada tahun 2019 turun kembali menjadi 211 orang.

Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat Kinerja Karyawan belum optimal, disinyalir disebabkan oleh Pelatihan dan Pengembangan Karir melalui Komitmen Organisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil sebuah penelitian dengan judul : **“Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening”**. **Studi Kasus Pada Karyawan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan kajian-kajian MSDM banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Pelatihan yang didapatkan karyawan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto yang rendah.

2. Pengembangan karir yang tidak jelas pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto.
3. Komitmen Organisasi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto yang tidak jelas.
4. Kompensasi yang tidak merata pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto.
5. Kepuasan kerja karyawan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto yang tergolong rendah.
6. Motivasi karyawan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto yang tergolong rendah.
7. Pengetahuan karyawan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto yang tergolong rendah.
8. Keterampilan karyawan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto yang belum memadai.
9. Kompetensi karyawan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto yang tergolong rendah.
10. Disiplin karyawan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto yang tergolong rendah

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar terfokusnya penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan Pelatihan ( $X_1$ ) dan Pengembangan Karir ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas, kemudian Kepuasan Kerja ( $Y$ ) sebagai variabel yang terikat dan Komitmen Organisasi ( $Z$ ) sebagai variabel intervening pada Karyawan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana pengaruh Pelatihan terhadap Komitmen Organisasi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto ?
2. Bagaimana pengaruh Pengembangan Karir terhadap Komitmen Organisasi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto ?
3. Bagaimana pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto ?
4. Bagaimana pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto ?
5. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto ?
6. Bagaimana pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja melalui Komitmen Organisasi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto ?
7. Bagaimana pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja melalui Komitmen Organisasi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto ?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan terhadap Komitmen Organisasi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengembangan Karir terhadap Komitmen Organisasi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pengembangan Karir terhadap K Kepuasan Kerja pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto.
5. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto.
6. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja melalui Kepuasan Kerja pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto.
7. Untuk mengetahui pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja melalui Komitmen Organisasi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto  
Sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan MSDM juga sebagai bahan pertimbangan untuk pimpinan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap “SAMSAT” Wilayah Sawahlunto dalam melakukan pengambilan keputusan untuk tercapainya tujuan dari perusahaan.
2. Bagi Akademis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi ilmu pengetahuan yang datang dan dapat menjadi suatu sumber referensi bagi yang membutuhkan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Dapat digunakan sebagai referensi dan pedoman untuk melakukan penelitian lanjutan serta sebagai bahan bacaan yang bermanfaat selain itu juga sebagai bahan perbandingan bagi pihak yang mengadakan penelitian dalam bidang yang sama.
4. Bagi Penulis  
Sebagai implementasi ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah penulis dapatkan selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.