

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset yang mempunyai andil terbesar terhadap kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan. Penanganan yang tidak tepat akan menghambat pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan oleh karena itu suatu perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan, kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari perusahaan. Kepuasan kerja sangat menentukan kinerja organisasi secara keseluruhan. Salah satu masalah nasional yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini adalah penanganan terhadap rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia. Jumlah Sumber Daya Manusia yang besar apabila digunakan secara efektif dan efisien, hal ini akan bermanfaat untuk menunjang gerak lajunya pembangunan nasional yang berkelanjutan.

(Saepudin et al., 2019) Kepuasan kerja adalah sebuah bentuk efektivitas atas respon terhadap berbagai aspek pekerjaan dan karena persepsi setiap individu berbeda atas setiap kejadian maka hal itu kemudian menciptakan sumber kepuasan yang berbeda-beda.

(Agung et al., 2019) mendefinisikan Kepuasan Kerja adalah kesan yang dirasakan oleh individu terhadap pekerjaan yang dirasakan yang dikerjakan oleh mereka, kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, setiap individu mempunyai level kepuasan yang berbeda berdasarkan

dengan system yang berlaku pada dirinya, semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan harapan individu semakin tinggi pula kepuasan terhadap kegiatan tersebut, tinggi redahnya kepuasan kerja individu dapat menimbulkan dampak yang tidak sama.

kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima(Latief et al., 2019).

(Merta et al., 2019)kepuasan kerja adalah merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subjektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep multifaceted (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang, kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan atau tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnyaTeori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja.

Pada saat ini perkembangan dunia otomotif semakin pesat, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya variasi merek dan jenis kendaraan bermotor yang membuat alternatif pilihan untuk konsumen.

PT.Hayati Pratama Mandiri Padang merupakan sebuah perusahaan sebagai *main dealer* Sepedamotor Honda Sumatera Barat yang tidak hanya bergerak dalam bidang penjualan dan pendistribusian motor saja, tapi juga meliputi penjualan *spare part* dan *service*.

(Punu Lisa Christin, 2019)Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi seorang karyawan untuk menghasilkan hasil kerja yang optimal. Dengan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan tersebut maka para karyawan akan merasa dihargai keberadaannya. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun bersifat negative tentang pekerjaannya. mengutamakan bahwa "*job satisfaction is the favorableness or unfavorableness eith employee view their word*". (kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam berkerja). kepuasan kerja adalah suatu

sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Mohamad Kiki Baehaki et al., 2020).

(O. R. Sari, 2018) Kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan tersebut dimata karyawan dan memberikan hal yang dinilai penting bagi karyawan. Kepuasan kerja biasanya menjadi ukuran motivasi bagi karyawan untuk bekerja. Indikator kepuasan kerja adalah gaji, tunjangan tambahan, pekerjaan, pengembangan karir, supervisi, kerabat kerja dan lingkungan kerja.

Didalam suatu perusahaan tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh penting dalam kelancaran suatu organisasi. Begitu juga dengan PT. Hayati Pratama Mandiri Padang yang berada di kota Padang, keberhasilan dalam mengelola karyawan agar karyawan mendapatkan kepuasan bekerja yang maksimal tergantung dengan manajer dalam perusahaan tersebut memperlakukan karyawannya. Kepuasan kerja karyawan pada PT. Hayati Pratama Mandiri Padang dapat dilihat dari kerja karyawan dalam *service* motor konsumen melalui kecepatan dan efisien dalam *menservice* motor konsumen.

PT HAYATI PRATAMA MANDIRI PADANG sangat ini sangat Diperlukan kualitas kerja karena daya saing yang ketat dari organisasi lain melalui jenis produk motor yang bervariasi dan kualitas produk yang mengikuti perkembangan zaman maka perusahaan mengutamakan kualitas kerja yang mampu menjadikan organisasi untuk tetap bersaing di pasaran dengan mengikuti perkembangan zaman melalui kualitas kerja karyawan.

Kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (**Indonesia et al., 2020**).

Saat ini PT. Hayati Pratama Mandiri Padang mempunyai 29 *dealer* yang tersebar di wilayah Sumatera Barat. Dari 29 *dealer* tersebut terdapat 8 *dealer* cabang PT. Hayati Pratama Mandiri dan 21 *dealer jaringan*. Berikut daerah penyebaran *dealer* PT. Hayati Pratama Mandiri di Sumatera Barat :

Tabel 1.1

Daerah Penyebaran Dealer Hayati di Sumatera Barat

Tahun 2017

No	Nama Daerah	Jumlah Dealer
1	Kota Padang	8
2	Pariaman	3
3	Pasaman Barat	2
4	Pasaman Timur	3
5	Agam Barat	1
6	Agam Timur	1
7	Bukitinggi	1
8	Solok Selatan	2
9	Kota Solok	2
10	Sawahlunto	2
11	Sijunjung	2

12	Damasraya	3
----	-----------	---

Sumber : PT. Hayati Pratama Mandiri

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa PT. Hayati Pratama Mandiri Padang menguasai pasar sepeda motor yang memiliki banyak cabang di Sumatera Barat yang mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain dalam jenis-jenis sepeda motor, karena itu PT. Hayati Pratama Mandiri harus mengutamakan kepuasan kerja karyawan supaya PT. Hayati Pratama Mandiri tetap mengalami kemajuan dan perkembangan yang signifikan disepeda motor.

(Syahidin, 2018)Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya sendiri dengan organisasi dan bagaimana individu tersebut terikat dengan tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi, pengembangan pola pandang yang lebih positif terhadap organisasi dan dengan senang hati tanpa paksaan mengeluarkan energi ekstra demi kepentingan organisasi. Sehingga komitmen organisasi memiliki arti yang lebih dari sekedar kesetiaan yaitu keaktifan karyawan dalam bekerja serta memberikan kontribusi terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi dapat diketahui dari kesiapan dalam bekerja dan memiliki keinginan

untuk bertahan bergabung di perusahaan dan hal ini berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan pada organisasi.

(Hidayat, 2018) Komitmen organisasional mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan organisasi tersebut. Para manajer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat komitmen yang lebih tinggi. Selanjutnya, komitmen yang lebih tinggi dapat mempermudah terwujudnya produktivitas yang lebih tinggi yang pada akhirnya akan menjadikan individu tersebut asset yang berharga bagi organisasi.

(Meutia et al., 2019) Komitmen memiliki peranan penting terutama pada kinerja seseorang ketika bekerja, hal ini disebabkan oleh adanya komitmen yang menjadi acuan serta dorongan yang membuat mereka lebih bertanggung jawab terhadap kewajibannya. Komitmen yang kuat memungkinkan setiap karyawan untuk berusaha menghadapi tantangan dan tekanan yang ada.

(Pradana, 2014) Komitmen organisasi menunjukkan identifikasi yang kuat dari seorang individu terhadap organisasi. Bahwa semakin tinggi komitmen kerja, semakin besar loyalitas produktivitas, dan tanggung jawab lebih tinggi terhadap suatu hal yang berkaitan dengan organisasi. **(Latief et al., 2019)** Komitmen organisasi adalah sifat hubungan seorang individu dengan organisasi dengan memperlihatkan ciri-ciri menerima nilai dan tujuan organisasi, mempunyai keinginan berbuat untuk organisasi dan setia terhadap organisasi.

Mitchell (2015:13) menyatakan Komitmen merupakan loyalitas dan identifikasi individu terhadap organisasi. Mereka yang mempunyai komitmen

tinggi cenderung lebih bertahan dan rendah absensinya daripada mereka yang komitmennya rendah. Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasional merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang kuat terhadap organisasi. Komitmen organisasional adalah keinginan anggota organisasi untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi.

(**Panca et al., 2019**) menyebutkan bahwa Kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien. (**Ceswirdani, 2017**) Kualitas Kerja adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh karyawan yang mempunyai tanggung jawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggung jawab moral dan spiritual.

(**M. H. Abdullah, 2017**) menyebutkan bahwa “Quality (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipindahkan dengan angka.”

(**Emita & Utomo, 2019**) mengatakan bahwa Kualitas kerja menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. (**Emita & Utomo, 2019**) mengatakan bahwa “*Quality of work* (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang

karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian.

(Ade Suryadi, Henny Sjafitri, 2018) Pengukuran Kualitas Kerja Sumber Daya Manusia memberikan definisi penilaian kualitas sumber daya manusia adalah pengalaman banyak organisasi menunjukkan bahwa suatu system penilaian prestasi kerja/kinerja yang baik, sangat bermanfaat untuk berbagai kepentingan.

Untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan kerja para karyawan, banyak perusahaan mengadakan pelatihan kerja sebelum karyawan memulai kerja. Untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan kerja para karyawan, banyak perusahaan mengadakan pelatihan/ training. Biasanya training dilakukan sebelum memulai kerja atau saat awal masuk kerja.

Pelatihan berarti memberikan kepada karyawan baru atau karyawan yang ada keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka. Pelatihan dapat didefinisikan sebagai suatu cara yang digunakan untuk mempelajari keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru untuk melaksanakan pekerjaannya sekarang, bahkan pembelajaran yang berkesinambungan yang bermanfaat guna memperoleh keunggulan bersaing (Sugandha., et al., 2020).

(Agustin et al., 2019) Pelatihan adalah suatu perubahan yang sistematis dari knowledge, skill, attitude dan behavior yang terus mengalami peningkatan yang dimiliki oleh setiap karyawan dengan itu dapat mewujudkan sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam pemenuhan standar SDM yang diinginkan.

(Mohamad Kiki Baehaki et al., 2020) Pelatihan merupakan proses mengajarkan pegawai baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Pegawai baik yang baru atau pun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan. Pelatihan (training) adalah proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga tenaga kerja non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu.

Perusahaan memerlukan program pelatihan untuk mengatasi tuntutan-tuntutan baru yang terjadi di dalam perusahaan secara teknologi, pengetahuan, dan keterampilan. Dengan pelatihan kerja karyawan akan dapat mengembangkan keterampilan yang dimiliki. (L. A. Sari, 2020)

(Pareraway, 2018) Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar.

Pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan adalah untuk meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas, mendukung perencanaan SDM, meningkatkan moral anggota, memberikan kompensasi yang tidak langsung, meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja, mencegah kadaluarsa

kemampuan dan pengetahuan personel, meningkatkan perkembangan kemampuan dan keahlian personal (Pareraway, 2018).

Pelatihan adalah proses terintegrasi yang digunakan oleh pengusaha untuk memastikan agar para karyawan bekerja untuk mencapai tujuan organisasi (Noval, 2020).

(Kustini, 2020) “Pelatihan diartikan sebagai kegiatan yang dirancang untuk mempersiapkan pegawai yang mengikuti pelatihan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka saat ini.

(Siantur, 2019) Pelatihan oleh perusahaan memberikan motivasi kerja. Karyawan akan lebih termotivasi untuk bekerja berkat dorongan yang diberikan perusahaan. Dengan meningkatnya motivasi kerja karyawan, maka tentu akan meningkatkan kepuasan kerja dan kinerjanya.

Pelatihan dapat membangun Sumber Daya Manusia (SDM) menuju era globalisasi yang penuh tantangan serta sebagai bahan pendidikan dalam proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan yang meliputi physical skill, intellectual skill, social skill, dan lain-lain dalam waktu yang relatif singkat dengan menggunakan metode yang lebih mengutamakan praktik dari pada teori.

Uraian diatas tersebut menjadikan penulis tertarik dan ingin mengetahui lebih mendalam tentang kepuasan kerja yang dapat ditimbulkan oleh pelatihan kerja tersebut, untuk itu penulis memilih judul :

“ PENGARUH KUALITAS KERJA DAN PELATIHAN KERJA TERHADAP KEPUASAAN KERJA DENGAN KOMITMEN ORGANISASI

SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.HAYATI PRATAMA MANDIRI PADANG”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan kajian-kajian SDM banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja karyawan yang tergolong rendah
2. Pelatihan kerja yang belum berjalan dengan baik
3. Komitmen organisasi yang tergolong rendah
4. Kepribadian karyawan yang buruk
5. Kemampuan karyawan yang rendah karena kurangnya pelatihan
6. Kemampuan disiplin kerja kurang teratur
7. Kecerdasan emosional yang kurang terlatih

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokusnya penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan Kualitas Kerja (X1), Pelatihan Kerja (X2) sebagai variabel bebas dan Komitmen Organisasi (Z) sebagai variabel intervening, kemudian Kepuasan Kerja (Y) sebagai variabel yang terikat pada karyawan PT.Hayati Pratama Mandiri Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasidari latar belakang, diketahui bahwa permasalahan SDM dalam organisasi pada dasarnya merupakan masalah rumit karena menyangkut masalah individu.

Dengan demikian, berdasarkan diatas yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Hayati Pratama Mandiri Padang ?
2. Bagaimana Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Hayati Pratama Mandiri Padang?
3. Bagaimana Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Hayati Pratama Mandiri Padang?
4. Bagaimana Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Hayati Pratama Mandiri Padang ?
5. Bagaimana Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Hayati Pratama Mandiri Padang ?
6. Bagaimana Kualitas Kerja melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Hayati Pratama Mandiri Padang ?
7. Bagaimana Pelatihan Kerja melalui Komitmen Organisasi sebagai variabelintervening berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Hayati Pratama Mandiri Padang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada PT.Hayati Pratama Mandiri Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada PT.Hayati Pratama Mandiri Padang.

3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT.Hayati Pratama Mandiri Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT.Hayati Pratama Mandiri Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT.Hayati Pratama Mandiri Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja melalui Komitmen Organisasi pada PT.Hayati Pratama Mandiri Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kepuasan Kerja melalui Komitmen Organisasi pada PT.Hayati Pratama Mandiri Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan study Seminar Rancangan Skripsi yang sedang di ikuti yang akan menjadi acuan dalam pembuatan tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen di program studi manajemen Sumber Daya Manusia, fakultas ekonomi dan bisnis, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, serta menambah pengetahuan dibidang manajemen Sumber Daya Manusia dan keterampilan yang baik dan benar.
2. Bagi Akademik, menjadi tambahan karya ilmiah yang berkaitan dengan manajemen Sumber Daya Manusia khususnya berkaitan dengan variabel Kualitas Kerja, Pelatihan Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi.

3. Bagi Perusahaan, sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam mengambil keputusan dimasa yang akan datang.
4. Bagi Pembaca, penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan kepustakaan yang merupakan informasi tambahan yang berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.