

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar belakang Penelitian

Seiring dengan tuntutan zaman serta perubahan teknologi, pekerjaan akan terus berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain dan diperlukan adaptasi yang cepat. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki karyawan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap, serta komitmen karyawan yang tinggi, yang setia dan mampu mengabdikan pada pekerjaan perusahaan, untuk meningkatkan kemampuannya memecahkan masalah atau perubahan untuk mencapai tujuan organisasi, Wijoyo, H. (2021).

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset atau unsur yang paling penting diantara unsur-unsur organisasi lainnya. Sumber daya manusia penting dikarenakan mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi dan merupakan pengeluaran pokok organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Syafruddin, S. E.,(2022: 1059).

Adhari, I. Z. (2021). Negosiasi secara sederhana dapat diartikan sebagai proses lebih lanjut saat dua pihak atau lebih mencapai perjanjian yang dapat memenuhi kepuasan semua pihak yang berkepentingan,

Puspitasari, M., Andayani, A., & Suwandi, S. (2019) Negosiasi dapat diartikan bahwa:

Sebuah proses yang dilakukan oleh dua pihak (party), masing-masing pihak dengan tujuan dan perspektifnya mengkoordinasikan *area of interestnya* melalui perjanjian dan kompromi untuk mencapai kesepakatan dan bekerjasama untuk melaksanakan kesepakatan tersebut dalam situasi di mana masing-masing pihak tidak menggunakan kekuatannya secara penuh. Idealnya, negosiasi akan menghasilkan kesepakatan yang bijaksana dan akan meningkatkan relationship di antara kedua belah pihak.

Secara sederhana, negosiasi dapat diartikan sebagai proses lanjutan dimana dua pihak atau lebih mencapai kesepakatan yang memuaskan semua pihak yang terlibat. Selalu ada dua pihak yang terlibat dalam proses negosiasi, yaitu. negosiator atau negosiator bertindak sebagai pihak pertama. Sisi kedua disebut deliberatif, atau kontra dalam negosiasi, Sukatin, S. P. I., (2021).

Dapat dikatakan bahwa negosiasi yang berhasil tidak terlepas dari proses komunikasi yang baik. Dalam konteks proses komunikatif, negosiator bertindak sebagai komunikator yang mengawali proses komunikatif dalam negosiasi. Oleh karena itu, sebagai komunikator, baik negosiator maupun pelobi

harus dapat memahami kliennya yang sebaliknya bertindak sebagai komunikator, Irfan, I. (2019). Selain negosiasi, faktor penting lainnya adalah kepercayaan, yang juga berperan dan dapat mempengaruhi komitmen organisasi. Kepercayaan atau keyakinan adalah harapan positif dari orang lain bahwa mereka tidak berpikir akan bertindak murni karena kenyamanan.

Dari perspektif masyarakat, kurangnya kepercayaan pada media massa dapat merusak kemampuan jurnalis untuk menginformasikan publik, dan sebagai akibatnya, konsumen mungkin tidak mengetahui isu atau perspektif lain di luar jaringan mereka sendiri. Selain itu, ketidakpastian dapat menyebabkan jumlah pelapor menjadi sedikit sehingga menimbulkan kerugian bagi pelapor itu sendiri. Mustika, V. E. (2018).

Maka, dalam beroprasinya kantor layanan tersebut memiliki jumlah pegawai sebanyak 30 pegawai, dengan latar belakang pendidikan dari mulai SMA/SMK sebanyak 5 pegawai, lulusan Diploma 5 pegawai, S1 sebanyak 15 pegawai dan S2 (pasca sarjana) 5 pegawai, dalam kesehariannya Kantor Samsat Tulang Bawang melayani masyarakat yang akan melakukan perpanjangan pkb atau pun pajak kendaraan yang kita ketahui bersama bahwa pajak adalah salah satu sumber pemasukan bagi Daerah dan Negara. Berikut data pegawai kantor Samsat Tulang Bawang:

Tabel 1. Data pegawai kantor samsat Tulang Bawang berdasarkan tingkat pendidikan dan jenis kelamin

NO	Pendidikan	Jumlah	Jenis Kelamin (L/P)	
			L	P
1	SMA/SMK	5	3	2
2	Diploma	5	4	1
3	Sarjana (S1)	15	10	5
4	Pascasarjana (S2)	5	3	2

Sumber: Data Kepegawaian Samsat Tulang bawang 2022.

Dari jumlah pegawai tersebut di duga adanya miskomunikasi antar pegawai dan kurangnya kepercayaan antar pegawai dalam pelaksanaan kerjanya sering terjadi miss komunikasi yang menyebabkan terjadinya perselisihan sehingga komitmen organisasi pegawai kantor SAMSAT Tulang Bawang kurang baik dalam pelayanan publik. Dari uraian latar belakang tersebut penulis dalam kesempatan ini tertarik untuk melakukan penelitian di kantor bersama SAMSAT Tulang Bawang. Dalam kesempatan ini judul penelitiannya

adalah **“Pengaruh Negosiasi Dan Kepercayaan Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Samsat Tulang bawang”**

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

1. Dari uraian diatas sementara dapat diidentifikasi permasalahan yang ada di kantor Samsat Tulang Bawang, yaitu:
  - a. Masih ada beberapa pegawai dan kepercayaan terhadap perintah atasannya terjadi salah paham komunikasi atau miss komunikasi yang menyebabkan terjadinya perselisihan antara pegawai satu dengan lainnya.
  - b. Negosiasi jabatan yang masih sering terjadi
  - c. Tingkat kepercayaan kepada masyarakat akan pelayanan yang masih kurang dari standar peraturan.
2. Perumusan masalah
  - a. Apakah variabel negosiasi memiliki peran terhadap komitmen organisasi pegawai di kantor samsat tulang bawang.
  - b. Apakah variabel kepercayaan memiliki peran terhadap komitmen organisasi pegawai di kantor samsat tulang bawang.
  - c. Apakah variabel negosiasi dan variabel kepercayaan secara bersamaan memiliki peran terhadap terhadap komitmen organisasi pegawai di kantor samsat tulang bawang.

## **C. Tujuan dan Manfaat penelitian**

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel negosiasi dan variabel kepercayaan terhadap komitmen organisasi pegawai di Kantor Samsat Tulang Bawang.
2. Manfaat penelitian

Agar dapat meningkatkan pemahaman peneliti dan patner kerja khususnya juga untuk para pimpinan di Samsat Tulang bawang Barat.

#### D. Kegunaan Penelitian

##### 1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya *body of knowledge* baru atau mendukung pengetahuan sebelumnya, khususnya yang berkaitan dengan objek penelitian ini yaitu negosiasi, kepercayaan dan komitmen.

##### 2. Bagi Instansi terkait

Riset ini membuktikan bahwa secara empirik adanya peran positif antara negosiasi dan kepercayaan dengan komitmen pegawai, maka hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau sumbangsih pikiran bagi Kepala Samsat Tulang Bawang dalam merancang program yang berkaitan dengan peningkatan komitmen pegawai.

##### 3. Bagi akademik

Sebagai bahan atau sumbangsih pemikiran bagi penulis selanjutnya untuk dapat menambahkan variabel lain dari riset ini.

#### E. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka penelitian ini dibatasi pada :

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. Sifat penelitian     | : Pengaruh  |
| 2. Subjek yang diteliti | : Pegawai   |
| 3. Objek Penelitian     | : Negosiasi dan Kepercayaan<br>Terhadap Komitmen Organisasi |
| 4. Tempat Penelitian    | : Kantor Samsar Tulang Bawang Lampung                       |
| 5. Waktu Penelitian     | : Tahun 2022/2023   |

#### F. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran tentang hal-hal yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti mengemukakan sistematika penelitian proposal ini dalam 3 bab, yaitu:

##### BAB I. PENDAHULUAN.

Mengemukakan tentang masalah, identifikasi, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

## BAB II. KAJIAN TEORITIK

Mengurai tentang definisi teori dan terdahulu yang berkaitan dengan negosiasi, kepercayaan, komitmen organisasi, kerangka berpikir dan pengajuan Hipotesis.

## BAB III. METODE PENELITIAN

Mengungkapkan bagaimana cara meneliti yang baik dengan desain dan pendekatan kuantitatif, dan penyebaran angket yang handal, serta menentukan alat analisis yang akan digunakan.

## BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menguraikan tentang gambaran dan profil kantor dinas serta memberikan hasil analisis data dari penyebaran angket kuesioner serta didukung dengan hasil penelitian terdahulu.

## BAB V PENUTUP

Menjelaskan tentang hasil analisis dan pembahasan serta memberikan kesimpulan dan sumbangsih pemikiran untuk diimplementasikan pada kantor dinas.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN