

**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN B PALEMBANG**

TESIS

Ditulis untuk memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
menempuh Gelar Magister Manajemen



Nama : **PANDIN R.**
NPM : **214541024**
Konsentrasi : **Manajemen Sumber Daya Manusia**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS

Tesis ini Telah Disetujui Untuk Diujikan

**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN B PALEMBANG**

**Nama : PANDIN R.
NPM : 214541024
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menyetujui :

Palembang, 2022
Pembimbing I



Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS

Palembang, 2022
Pembimbing II



Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM

Mengetahui :

Palembang, 2022
Dekan FE



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak.,CA.,CSRS

Palembang, 2022
Kaprosdi MM



Dr. Sari Sakarina, SE,MM

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI TESIS

PENGARUH PELATIHAN DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN B PALEMBANG

Dipertahankan di depan Komisi Penguji Proposal Tesis
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen
Universitas Tridinanti Palembang

Nama : PANDIN R.
NPM : 214541024
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui :

Ketua Penguji :

Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS

Tanggal

.....

Tanda Tangan



Anggota Penguji :

1. Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM 28/9/22

2. Dr. Djatmiko Noviantoro, SE, M.Si



Mengetahui :

Palembang, 2022
Dekan FE



Dr. Misy. Mikial, SE., M.Si., Ak.,CA.,CSRS

Palembang, 2022
Kaprodi MM



Dr. Sari Sakarina, SE,MM

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pandin R.
NPM : 214541024
Program Studi : Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang
Judul Tesis : Pengaruh Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap
Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai
Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai
Palembang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang seluruhnya adalah hasil karya sendiri.
2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain, akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, September 2022

Yang menyatakan,



Pandin R.

ABSTRAK

PENGARUH PELATIHAN DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI PALEMBANG

Pandin R.

Pembimbing I: Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS

Pembimbing II: Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM

**Program Studi Magister Manajemen
Universitas Tridinanti Palembang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di lingkungan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Palembang dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* sebanyak 55 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang berisi daftar pernyataan mengenai setiap variabel yang diteliti. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan metode analisis *Structural Equation Model (SEM) - Partial Least Square (PLS)* yang dioperasikan melalui program *SmartPLS*. Pengujian hipotesis dengan pendekatan PLS, dilakukan dengan dua tahap, yaitu pengujian outer model dan inner model. Uji outer model dilakukan untuk membuktikan validitas dan reliabilitas seluruh indikator pada masing-masing variabel. Uji inner model dilakukan untuk menguji pengaruh antar variabel sesuai hipotesis yang ditetapkan sebelumnya.

Dari model yang dibangun dan uji hipotesis yang dilakukan menggunakan *SmartPLS* pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa 1) terdapat pengaruh signifikan positif Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja; 2) terdapat pengaruh signifikan positif Pengalaman Kerja terhadap Kepuasan Kerja; 3) terdapat pengaruh signifikan positif Pelatihan terhadap Kinerja; 4) terdapat pengaruh signifikan positif Pengalaman Kerja terhadap Kinerja; 5) terdapat pengaruh signifikan positif Kepuasan Kerja terhadap Kinerja; 6) terdapat pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja; 7) terdapat pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Palembang.

Kata Kunci: Pelatihan, Pengalaman Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja

ABSTRACT

THE EFFECT OF TRAINING AND WORK EXPERIENCE ON JOB SATISFACTION AND THEIR IMPACT ON PERFORMANCE OF OFFICES OF CUSTOMS AND EXCISE SUPERVISION AND SERVICES PALEMBANG

Pandin R.

Advisor I: Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS

Advisor II: Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM

***Program Studi Magister Manajemen
Universitas Tridinanti Palembang***

This study aims to determine the effect of training and work experience on job satisfaction and its impact on employee performance at the Palembang Customs and Excise Office of Supervision and Service. The population in this study were employees in the Palembang Customs and Excise Supervision and Service Office with 55 people taking the sample using the Proportionate Stratified Random Sampling technique.

Data collection is done by using a questionnaire method that contains a list of statements regarding each variable studied. Analysis of the data used in this study is to use the method of analysis Structural Equation Model (SEM) - Partial Least Square (PLS) operated through the SmartPLS program. Hypothesis testing with the PLS approach is carried out in two stages, namely testing the outer model and inner model. The outer model test is carried out to prove the validity and reliability of all indicators on each variable. The inner model test is carried out to test the influence between variables according to the previously established hypothesis.

From the model built and hypothesis testing performed using SmartPLS in this study, the results show that 1) there is a significant positive effect of training on job satisfaction; 2) there is a significant positive effect of work experience on job satisfaction; 3) there is a significant positive effect of training on performance; 4) there is a significant positive effect of work experience on performance; 5) there is a significant positive effect of job satisfaction on performance; 6) there is an effect of training on performance mediated by job satisfaction; 7) there is an effect of work experience on performance mediated by employee job satisfaction at the Palembang Customs and Excise Supervision and Service Office.

Keywords: Training, Work Experience, Job Satisfaction, Performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan nikmat rahmat karunia-Nya sehingga Tesis yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Palembang”** dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.

Penyelesaian Tesis ini melibatkan banyak pihak yang telah memberikan bantuan, baik langsung maupun tidak langsung, moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada:

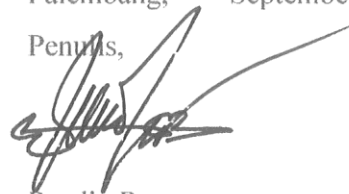
1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang, Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA.,CSRS;
2. PAW Kaprodi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Tridianti Palembang, Dr. Sari Sakarina, SE,MM;
3. Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS (selaku Pembimbing I) dan Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM (selaku Pembimbing II) yang senantiasa berkenan meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada Penulis dalam menyelesaikan Tesis ini;
4. Seluruh Dosen dan segenap Tim Sekretariat pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridianti Palembang yang telah mengajarkan berbagai ilmu dan memberikan banyak bantuan kepada Penulis selama menjalani masa perkuliahan;
5. Kepala Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang beserta seluruh jajaran Pejabat dan Pegawai yang telah mendukung, membantu, dan berpartisipasi dalam penulisan Tesis ini;
6. Mamak dan istriku tercinta serta anak-anakku tersayang, juga seluruh keluargaku yang telah membantu dan memberikan semangat serta mendoakan sehingga bisa menyelesaikan kuliah dengan sebaik mungkin;

7. Teman-teman angkatan 45 MM-UTP yang kusayangi, kalian adalah yang terbaik;
8. Semua pihak yang telah membimbing, mendukung, dan membantu penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari di dalam Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu dimohon tanggapan dan masukan dari berbagai pihak sebagai bahan perbaikan dengan harapan Tesis ini dapat disajikan sebagai buah karya yang bermanfaat bagi masyarakat di bidang Pendidikan.

Palembang, September 2022

Penulis,



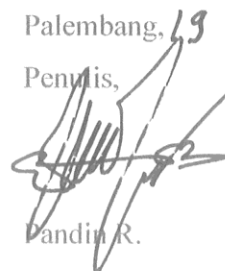
Pandin R.

RIWAYAT HIDUP

Nama : Pandin R.
NPM : 214541024
Program Studi : Magister Manajemen
Universitas Tridinanti Palembang
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 30 Desember 1975
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Kristen Protestan
Status Perkawinan : Menikah
Pekerjaan : Aparatur Sipil Negara pada Kantor Pengawasan
Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean
B Palembang
Riwayat Pendidikan : - SD Baptis Palembang (1987)
- SMP Methodist I Palembang (1990)
- SMA PGRI 18 Surabaya (1995)
- Diploma I Spesialisasi Bea dan Cukai
STAN/PRODIP (1996)
- Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda
Palembang (2020)

Palembang, 19 September 2022

Pennulis,



Pandin R.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI TESIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Kajian pustaka	11
1. Kinerja.....	11
2. Pelatihan	20
3. Pengalaman Kerja.....	29
4. Kepuasan Kerja	34

B. Hasil penelitian Lain yang Relevan	40
C. Kerangka Berpikir	43
D. Hipotesis Penelitian.....	47
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	48
B. Desain Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sampel	49
D. Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data.....	51
E. Variabel dan Definisi Operasional	54
F. Teknik Analisis Data.....	59
G. Hipotesis Statistika.....	66
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif.....	68
B. Analisis Inferensial.....	73
C. Pembahasan hasil penelitian.....	83
 BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	92
B. Implikasi.....	94
C. Saran.....	95
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Jumlah Populasi Penelitian.....	50
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Variabe Kinerja.....	55
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Variabel Kepuasan Kerja.....	56
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Variabel Pelatihan.....	57
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Variabel Pengalaman Kerja	58
Tabel 3.7 Pengambilan Keputusan Dalam Uji t-Statistic.....	67
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	68
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	70
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	71
Tabel 4.5 Kategori Jawaban	72
Tabel 4.6 Kategori Jawaban Responden	73
Tabel 4.7 Loading Faktor	75
Tabel 4.8 AVERAGE Variance Extracted (AVE).....	77
Tabel 4.9 Discriminant Validity.....	78
Tabel 4.10 Construct Reliability and Validity.....	79
Tabel 4.11 R-Square.....	80
Tabel 4.12 Path Coefficient.....	81
Tabel 4.13 Specific Indirect Effects	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja	35
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	46
Gambar 3.1 Menggunakan Diagram Path	64
Gambar 4.1 Full Model Setelah Dikalkulasi	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pengantar Kuesioner	102
Lampiran 2 Kuesioner	103
Lampiran 3 Data Jawaban Responden	107

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah

Kegiatan operasional suatu perusahaan sangat ditentukan oleh peran sumber daya manusia yang memadai. Sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh dalam aktivitas suatu perusahaan serta merupakan penggerak utama organisasi perusahaan, sumber daya manusia yang baik juga akan menghasilkan kinerja yang baik. Dalam pelaksanaan tugas tersebut diperlukan pegawai yang berdedikasi, integritas dan komitmen dalam tugas sehingga kinerja pegawai menjadi komponen yang utama dalam kemajuan dan keberhasilan organisasi begitu juga yang terjadi di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang dalam pelaksanaan tugas agar kinerja pegawai meningkat diperlukan Kepuasan kerja pegawai, pengalaman kerja pegawai dan pelatihan dari pemerintah sebagai insentif guna mendongkrak kinerjanya. Pelatihan, pengalaman kerja dan kepuasan kerja sangat berpengaruh kepada kinerja pegawai.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai. Jadi kinerja pegawai merupakan hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja pegawainya adalah dengan memberikan tunjangan kinerja

atau pelatihan, pemberian pelatihan sejalan dengan reformasi birokrasi dengan tujuan penataan dalam pengelolaan pemerintah yang bersih dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Fenomena tentang kinerja di jajaran pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang diketahui dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja pegawai belum terlaksana secara optimal, hal ini tercermin dari belum optimalnya kuantitas dan kualitas kerja sesuai target yang diharapkan, serta kecepatan dan ketepatan pelaksanaan pekerjaan.

Salah satu elemen penting yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah Kepuasan kerja. Kepuasan kerja akan tercapai bila terdapatnya kesesuaian pegawai dengan posisi pekerjaan yang mereka dapatkan. Penempatan pegawai berarti mengalokasikan para pegawai pada posisi kerja tertentu. Penempatan pegawai merupakan pencocokan atau membandingkan kualifikasi yang dimiliki dengan persyaratan pekerjaan, dan sekaligus memberikan tugas, pekerjaan kepada calon pegawai untuk dilaksanakan.

Kondisi tentang kepuasan kerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang antara lain: kurangnya kesempatan untuk bisa lebih maju dalam hal promosi jenjang karir, tidak sesuainya penempatan pegawai dengan keterampilan atau pengalaman kerja pegawai yang bersangkutan.

Proses penempatan pegawai yang tidak tepat akan menyebabkan kinerja yang kurang optimal. Proses penempatan yang tepat tidak cukup untuk menunjang kinerja pegawai, melainkan membutuhkan pengalaman untuk

menunjang pekerjaan tersebut. Pegawai dengan pengalaman kerja akan lebih mudah melaksanakan pekerjaan, dibandingkan dengan karyawan lama dan baru tidak bisa disamakan. Pegawai yang memiliki pengalaman tinggi dapat menumbuhkan kerja sama dalam proses pembelajaran dimana dengan hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan Smayling dalam Afandi (2018 : 83).

Poerwati dalam Afandi (2018 : 83) mendapatkan hasil bahwa dari pengaruh tidak langsung terlihat bahwa pengalaman mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Brahmasari dan Suprayetno dalam Afandi (2018 : 83) menemukan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pelatihan adalah penataan kembali sistem penggajian yang dikaitkan dengan sistem penilaian kinerja. Pelatihan merupakan imbalan atau balas jasa yang diberikan kepada tenaga kerja atau pegawai sebagai akibat dari prestasi yang telah diberikannya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Pemberian pelatihan yang diberikan kepada pegawai didasarkan kepada grading atau posisi jabatan dan kinerja yang dihasilkan. Kinerja sendiri tidak dapat dicapai secara optimal apabila pelatihan diberikan secara tidak proporsional. Diharapkan dengan adanya pelatihan, kinerja seluruh pegawai dapat ditingkatkan sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Fenomena yang terjadi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang seperti analisis mengenai kesesuaian

program pelatihan belum berjalan dengan optimal, kurang optimalnya meningkatkan pengetahuan tentang masalah pekerjaan pegawai dalam hal pelatihan, kurang terlaksananya evaluasi program pelatihan untuk memastikan pelatihan berguna bagi pegawai.

Pelatihan merupakan bagian dari pengalaman kerja yang diberikan oleh instansi kepada pegawainya. Pengalaman kerja adalah segala sesuatu yang diterima para pegawai sebagai balas jasa untuk hasil kerja mereka (*Handoko*, 2015). Jadi melalui pengalaman kerja, pegawai bisa meningkatkan prestasi kerja

Pengalaman kerja dan kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) diharapkan meningkat setelah adanya pemberian pelatihan dan pengalaman kerja. Pemberian pelatihan ini tidak terpisahkan dari kebijakan reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mewujudkan *clean and good governance*.

Pengalaman kerja menunjukkan sejauh mana penguasaan seseorang terhadap bidang pekerjaan yang selama ini ditekuninya. Pada umumnya pengalaman kerja diukur dengan melihat seberapa lama waktu yang dihabiskan tenaga kerja pada suatu bidang pekerjaan tertentu. Pegawai yang mempunyai pengalaman yang lebih lama akan mempunyai keterampilan yang lebih tinggi, sehingga produktivitasnya pun lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga kerja yang baru memiliki sedikit pengalaman. Seorang pegawai yang memiliki pengalaman kerja akan lebih memberikan kontribusinya kepada organisasi, karena mereka bekerja tanpa rasa ragu, percaya diri, dan senantiasa bertanggung jawab atas semua pekerjaan dan jabatannya. Pengalaman kerja dapat mempengaruhi prestasi kerja pegawai, dimana pengalaman kerja adalah lama

waktu pegawai bekerja di tempat kerja mulai saat diterima di tempat kerja hingga sekarang (Martoyo, 2012). Dimensi pengalaman kerja dapat dilihat masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, serta jenis pekerjaan. instansi yang memperhatikan pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja akan berpengaruh pada prestasi kerja pegawai.

Menurut Utama, Hamid, & Mayowan dalam Afandi (2018 : 83) mengenai pengalaman kerja adalah semakin tinggi pengalaman dan kepuasan kerja dalam diri karyawan akan diikuti dengan semakin tingginya kinerja yang dihasilkan karyawan tersebut. Sebaliknya, apabila pengalaman dan kepuasan kerja dalam diri karyawan tersebut rendah, maka akan menaruh dampak buruk pada semakin menurunnya kinerja karyawan itu sendiri.

Banyaknya pengalaman menungkinan kinerja yang baik dan sebaliknya bila tidak cukup berpengalaman dalam melaksanakan tugasnya seseorang akan besar kemungkinan mengalami kegagalan. Pegawai dengan pengalaman kualitas rendah, cenderung tidak puas dengan pekerjaan mereka, kurang berkomitmen untuk organisasi dan lebih merenungkan meninggalkan organisasi. Jadi dapat dikatakan ada pengaruh positif pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

Fenomena yang terjadi tentang pengalaman kerja di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang antara lain; kurangnya pengalaman kerja bagi pegawai baru, kurangnya pegawai dengan banyak pengalaman kerja karena dipindah tugaskan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai pada suatu lembaga/organisasi, dimana dibutuhkannya pelatihan, pengalaman kerja dan kepuasan kerja agar kinerja organisasi meningkat.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi masalah kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang antara lain.

1. Belum optimalnya kuantitas dan kualitas kerja.
2. Belum optimalnya kecepatan dan ketepatan pelaksanaan pekerjaan.
3. Kurangnya kesempatan untuk bisa lebih maju dalam hal promosi jenjang karir.
4. Belum sesuai penempatan pegawai dengan keterampilan atau pengalaman kerja pegawai yang bersangkutan.
5. Kesesuaian program pelatihan belum berjalan dengan optimal.
6. Belum optimalnya meningkatkan pengetahuan tentang masalah pekerjaan pegawai dalam hal pelatihan.
7. Kurang terlaksananya evaluasi program pelatihan untuk memastikan pelatihan berguna bagi pekerjaan pegawai.
8. Kurangnya pengalaman kerja bagi pegawai baru.
9. Kurangnya pegawai berpengalaman kerja karena dipindah tugaskan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti hanya pada Pengaruh Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang.

D. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Terdapat pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang ?
2. Apakah Terdapat pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang ?
3. Apakah Terdapat pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?
4. Apakah Terdapat pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang ?
5. Apakah Terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?
6. Apakah terdapat pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja pegawai pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang ?.

7. Apakah terdapat pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang ?

E. Tujuan Penelitian

Merujuk pada perumusan masalah diatas maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan:

1. Pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang.
2. Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang.
3. Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang.
4. Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang
5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang.
6. Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja pegawai pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang.
7. Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang.

F. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan tiga manfaat yaitu:

a. Tujuan praktis

Secara teoritis penelitian ini memberikan sumbangan pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Sumber Daya Manusia yaitu;

- (1) Memberikan penjelasan mengenai Pengaruh Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang .
- (2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada waktu yang akan datang pada pengembangan ilmu pengetahuan dengan menguraikan Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Pegawai.

b. Tujuan Keilmuan

Penelitian ini bermanfaat bagi pihak Lembaga/ organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja Pegawai dan menentukan model peningkatan kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang .

c. Tujuan Jangka Panjang

Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan tentang kausalitas atau hubungan Pengaruh Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Noë, R. (2013).Employee Training and Development . New York : McGraw-Hill .
- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, Dan Indikator). Riau : Zanafa Publishing.
- Agusta, Leonando dan Eddy Madiono Sutanto. 2019. Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya. Jurnal Manajemen. Vol. 1, No.3.
- Briana Nikoyoma.2017. Pengaruh Pengalaman Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening pada Perbankan di Provinsi Lampung.): e-Proceeding of Management: Vol.2, no.3
- Budiarti, Isnar. 2018. Analisis Kompetensi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung.
- David. C. Mc Clelland, 1988. Human Motivation. New York : Cambridge University Press.
- Davis, Keith dan Newstrom, 2014, Perilaku Dalam Organisasi, Edisi ketujuh,Penerbit. Erlangga, Jakarta.
- Dharma. S, 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Djauzak, A. 2017. Peningkatan Mutu Pendidikan Sebagai Sarana Pembangunan Bangsa. . Jakarta: Balai Pustaka.
- Donni J.Priansa. Suwatno . 2016. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Edy Sutrisno. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Edy, Sutrisno, 2018, Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

- Efendi Suryono dan Winenriandhika Ogy. 2021. Pengaruh Rekrutmen, Pelatihan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan di PT. Marketama Indah. *Jurnal Ilmiah Nasional* Vol. 3 No. 1
- Ghozali, Imam. 2017. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James. L. 2018. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Ke-5. Jakarta: Erlangga.
- Hair. 2018. *A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Hamali.A.Y. 2016. *Pemahaman manajemen sumberdaya manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing.
- Handoko, T.Hani. 2017. *Manajemen*. edisi 2. Yogyakarta: BPF.
- Haryono, Siswoyo. 2017. *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media.
- Hodgetts, Richard M., and Kuratko, Donald F. 1988. *Management*. San Diego: Harcourt Brace Jovanovich, Inc.
- Hutama, A., Hamid, D., & Mayowan, Y. 2016. Pengaruh Pengalaman Kerja, Motivasi Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi CV. Megah Sejahtera). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 40(1), 13-22.
- Kartono. Kartini. 2013. *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah kepemimpinan abnormal itu?*, Edisi Pertama. PT. Rajawali. Jakarta.
- Knight et al, 2012, *Consumer Behavior and Marketing Action*, Fourth Edition,
- Mangkunegara. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, Hubbeis. 2017. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Martoyo .Susilo, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPF, Yogyakarta.

- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Alfabeta, Bandung.
- Mutholib, Andre Risnadi .2019. Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dengan Kemampuan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *jurnal manajemen dan kewirausahaan*, vol.10, no. 2
- Niki Solfiyani, Cicih Ratnasih, Wirda Nursanti.2021 Pengaruh Pelatihan, Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Dein Prima Generator Bekasi). *Jurnal Manajemen FE-UB P*. ISSN: 2338-6584 Vol. 10, No. 1
- Noe. A, Raymond .2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Mencapai Keunggulan Bersaing*. Jakarta:Salemba Empat
- Panggabean, Mutiara Sibarani. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purwanti, E. Y. 2013. *Analisis Penerimaan Daerah Dari Industri Pariwisata Di Provinsi DKI Jakarta Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis)
- Ratmono, Sholihin Mahfud.Dwi. 2018. *Analisis SEM-PLS dengan Warp PLS 3.0*. (Ed1). Yogyakarta: Andi offset.
- Ringle, C. M., Wende, S., and Becker, J.-M. 2015. "SmartPLS 3." Bonningstedt: SmartPLS GmbH.
- Rivai, Veithzal, dkk. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktek*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Sari,Brama.2019. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya kepada Kinerja Perusahaan PT Pei Hai International Wiratama Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* Vol.9, No.1: 1-16
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Simamora. Hendri.2014. *Membuat Pegawai Lebih Produktif Dalam Jangka panjang (Manajemen SDM)*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Smalling,R.L.1993.*CreativeThinking*,(Online),([http://www.geotcities.com/joyfullyservicing /pages/creative.html](http://www.geotcities.com/joyfullyservicing/pages/creative.html))

- Smith. Allen, Meyer 1993. "Commitment to Organizations and Occupations: Extention and Test of a Three – Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*. Vol. 78, No. 4.
- Soelaiman, 2007. *Manajemen Kinerja; Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan Evaluasi Kerja*, Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Intermedia Personalia Utama.
- Sudaryo, Yoyo. Agus Ariwibowo dan Nunung Ayu Sofiati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*, Edisi I. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiana, Siti. Maulidar, Endy Sarwoko. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mulia Jaya Muffler Malang*. *Journal Riset Mahasiswa Manajemen*. Vol.2 No.1, hlm. 4
- Suprayetno. Agus. Brahmasari, Ida Ayu. 2008. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hei International Wiratama Indonesia)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 10, September: 124-135.
- Suwardi dan Joko Utomo. 2018. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati)*, *Analisis Manajemen* Vol. 5 No. 1 Juli 2011
- Thomson. 2012. "A Growth Model for the Quadruple Helix Innovation Theory." *Journal of Business Economics and Management* Vol. 13 (Issue 4): page 1-31.
- Timothy A. Judge. 2018. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta : Salemba Empat.
- Wariati Nana dkk 2015. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Kabupaten Barito Timur* . *Jurnal wawasan manajemen*. Vol.3. No.3. oktober 2015 . Hal 217-288
- Wexley, Kenneth N, dan Gary A. Yukl. 1992. *Organizational Behaviour and Personnel Psychology*. Penerjemah Muh. Shobaruddin, Jakarta: Rineka Cipta
- Wibowo. 2019. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Wirawan. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yohanes.2018. Pengaruh pelatihan, kompetensi, motivasi kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai dengan pendidikan sebagai pemoderator pada balai pendidikan dan pelatihan Aparatur Kementerian Kelautan dan Perikanan.Vol 5 No 2 (2018): Jurnal Ekonomi Dan Bisnis “E-Qien”
- Yuyun, Yuniar Darmawan. Wayan, Gede Supartha dan Agoes, Ganesha Rahyuda 2018 Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja di Prama Sanur Beach-Bali: E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.3 (2017): 1265-1290. <https://anzdoc.com/pengaruh-pelatihan-terhadap-motivasi-kerja-dan-kinerja-di-pr.html>.