

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Kualitas kerja merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan serta dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kualitas kerja karyawan selalu mendapat perhatian utama dikarenakan kualitas kerja karyawan memegang peranan yang sangat besar bagi kemajuan perusahaan. Kualitas kerja seorang karyawan dapat diukur dari hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan tugas dan fungsinya. Samsat Medan Utara merupakan suatu instansi yang bergerak di bidang pelayanan dan bekerjasama dengan Polri, Dinas Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja (persero). Kualitas kerja pegawai Samsat Medan Utara sedang mengalami penurunan yang tercermin dari menurunnya kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Selain itu tingkat ketelitian kerja karyawan terhadap hasil pekerjaannya juga mengalami penurunan.

Lingkungan kerja dalam perusahaan yang kondusif dapat menciptakan kenyamanan bagi para pegawai, sehingga bisa meningkatkan kualitas kerja. Masalah mengenai suasana lingkungan kerja mungkin terlihat sepele namun dampak yang ditimbulkan sangat besar serta menyangkut masalah keuntungan dan kerugian perusahaan, bahkan sampai saat ini masih banyak ditemukan instansi yang kurang memperhatikan hal tersebut. Lingkungan kerja di Samsat Medan Utara masih belum memiliki suasana kerja yang kondusif sehingga belum mampu mendorong atau memotivasi para pegawai untuk bekerja lebih efektif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Pelatihan kerja merupakan kegiatan memberi, meningkatkan dan mengembangkan etos kerja, disiplin, dan produktivitas. Pelatihan sumber daya manusia dalam sebuah Instansi sangat diperlukan dan berhubungan erat dengan kualitas kerja. Pelatihan juga dapat membantu meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan para pegawai. Pelatihan kerja di Samsat Medan Utara memiliki program pelatihan yang sulit di mengerti hal ini mengakibatkan, hasil dari pelatihan kerja pegawai Samsat Medan Utara masih belum memenuhi hasil yang diinginkan. Sehingga hal ini membuat kemampuan dan keterampilan para pegawai Samsat Medan Utara kurang sesuai dengan jabatannya.

Komunikasi merupakan proses pengiriman informasi kepada sesama rekan kerja dalam mendukung pekerjaan yang akan dijalankan. Pemberian informasi yang benar sangat penting untuk mendukung tercapainya kelancaran bekerja di perusahaan. Sehingga tugas yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Permasalahan komunikasi yang terjadi di Samsat Medan Utara ialah kejelasan komunikasi antara para pegawai yang belum berjalan dengan baik, komunikasi yang dilakukan sering tidak tepat dalam penyampaian bahasa dan alur komunikasi yang dilakukan masih sering terjadi kesalahan. Hal ini mengakibatkan sering munculnya kesalahan dalam menjalankan pekerjaan dan sulitnya menjalin kerja sama yang baik antar pegawai Samsat Medan Utara.

Berdasarkan Keseluruhan deskripsi permasalahan diatas, membuat penulis untuk memilih Di Samsat Medan Utara sebagai objek penelitian dengan judul “**Strategi Peningkatan Kualitas Kerja Di Samsat Medan Utara**”.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat mengakibatkan karyawan jadi kurang bersemangat dalam bekerja sehingga dapat menurunkan kualitas kerja karyawan.
2. Pelatihan yang belum memenuhi hasil dapat berpengaruh terhadap kualitas kerja.
3. Komunikasi yang kurang jelas antara sesama rekan kerja bisa menurunkan kualitas kerja para pegawai.
4. Kualitas kerja karyawan yg menurun diakibatkan karena lingkungan kerja yang kurang mendukung, pelatihan yang belum memenuhi hasil dan komunikasi yang kurang jelas antara rekan kerja.

1.3. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Kerja pada Samsat Medan Utara?
2. Bagaimana Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kualitas Kerja pada Samsat Medan Utara?
3. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Kerja terhadap Kualitas Kerja pada Samsat Medan Utara?
4. Bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan Kerja, dan Komunikasi Kerja terhadap Kualitas Kerja Samsat Medan Utara?

1.4. Teori Tentang Pengaruh Lingkungan Kerja

1.4.1. Definisi Lingkungan kerja

Menurut (Darmadi, 2020:242), lingkungan kerja termasuk sesuatu yang berada pada sekitar para karyawan sehingga mempengaruhi suatu individu dalam melaksanakan kewajiban yang telah ditugaskan kepadanya, seperti adanya pendingin udara, pencahayaan yang bagus dan lain-lain.

1.4.2. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut (Fachrezi & Khair, 2020:111), adapun indikator lingkungan kerja, yaitu :

1. Fasilitas
2. Kebisingan
3. Hubungan kerja

1.5. Teori Tentang Pengaruh Pelatihan kerja

1.5.1. Definisi Pelatihan Kerja

Wibowo, (2019), Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang professional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar .

1.5.2. Indikator Pelatihan kerja

Mangkunegara (2017), Indikator pelatihan kerja adalah

1. Metode
2. Tujuan
3. Instruktur

1.6 Teori Tentang Pengaruh Komunikasi

1.6.1 Definisi Komunikasi

Menurut (Ginting et al., 2019) Komunikasi ialah sebuah proses trasmisi informasi yang dilakukan antar individu guna memahami isi dari informasi yang dikirimkan.

1.6.2 Indikator Komunikasi?

Menurut Miftahthoha (2014:191), pengukuran komunikasi kerja adalah

1. Dukungan
2. Empati
3. Keterbukaan

1.7 Teori Tentang Kualitas Kerja

1.7.1. Definisi Kualitas Kerja

Mangkunegara (2011) mendefinisikan kualitas kerja adalah ukuran seberapa baik seorang karyawan dalam mengerjakan apa yang seharusnya ia kerjakan. Dua hal yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan berdasarkan definisi diatas yaitu perilaku dan kualitas kerja karyawan. Yang dimaksud dengan penilaian perilaku yaitu kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi dan partisipasi karyawan. Sedangkan kualitas kerja adalah suatu standar fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya .

1.7.2. Indikator Kualitas Kerja

Menurut (Hasibuan, 2018:95) indikator kualitas kerja sebagai berikut:

1. Potensi Diri, terkait aspek kemampuan, kekuatan, baik belum terwujud dan telah terwujud yang dimiliki seseorang, tapi belum sepenuhnya terlihat secara maksimal.

2. Hasil Kerja Optimal, ialah hasil yang diharuskan dimiliki seorang karyawan, harus mampu memberikan hasil kerja terbaik dapat terlihat dari produktivitas organisasi, kualitas dan kuantitas kerja.
3. Proses Kerja, yakni tahapan terpenting dimana karyawan menjalankan tugas dan perannya melalui proses kerja ini.

1.8. Teori Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja

Musriha (2011), bahwa lingkungan kerja memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman menyebabkan tingkat konsentrasi karyawan dalam bekerja meningkat, dan kondisi tersebut menyebabkan tingkat produktivitas kerja karyawan meningkat.

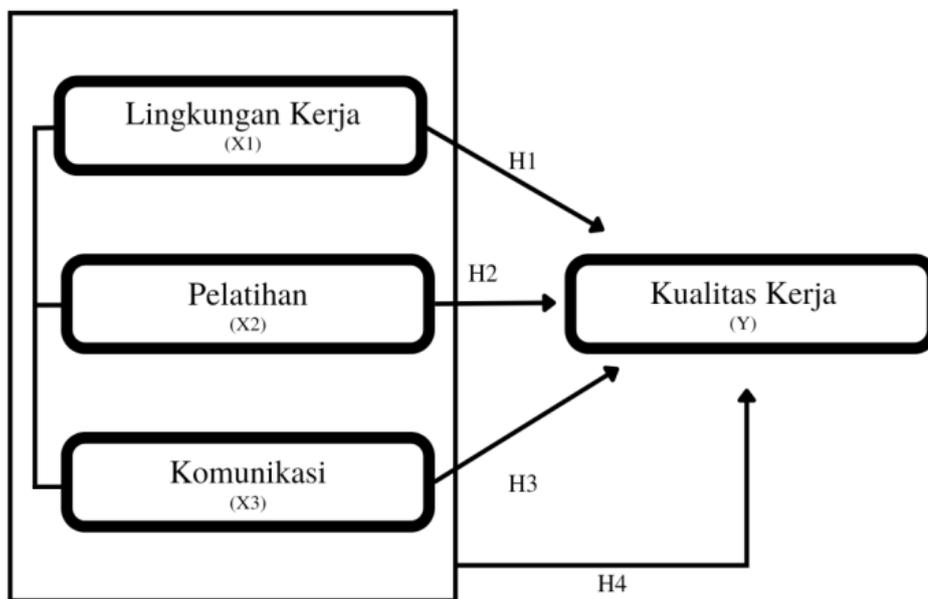
1.9. Teori Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas kerja

Kasmir, (2016) Pelatihan merupakan proses untuk membentuk dan membekali karyawan dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan dan perilakunya artinya pelatihan akan membentuk perilaku karyawan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

1.10. Teori Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Kerja

(Prayogi, Lesmana, & Siregar, 2019; Julita & Arianty, 2018; Satriowati, Paramita, & Hasiholan, 2016; Listyani, 2016), Pimpinan bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja dan seakurat mungkin mengkomunikasikan penilaian kepada bawahannya, para pemimpin harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi karyawan dan bagaimana menyampaikannya. Disamping itu pemimpin perlu berkomunikasi secara intens dengan bawahannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai perannya dalam instansi. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya instansi untuk mencapai tujuannya.

1.11. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1
Kerangka Konseptual

1.12 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara.

H2 : Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara.

H3 : Komunikasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara.

H4 : Lingkungan Kerja, Pelatihan Kerja dan Komunikasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara.