

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia mempunyai peran penting baik secara perseorangan atau pun kelompok, dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran kegiatan sebuah organisasi, bahkan maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Kinerja karyawan sangat diperlukan karena dengan adanya kinerja yang baik maka tujuan perusahaan akan tercapai. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan karyawannya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik.

Semakin berkembangnya industrialisasi dan pertumbuhan ekonomi harus diikuti dengan pertumbuhan yang sama dalam hal pengembangan organisasi dan kerangka kerja untuk mendukung, melengkapi dan memelihara kelangsungan proses tersebut. Kualitas kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan para anggota atau karyawan terhadap organisasi.

Adanya kualitas kerja juga menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi.

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal inilah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan bersama-sama karyawan dan ketua pimpinan dengan tujuan mencari nilai tambah agar perusahaan tersebut dapat menghadapi tantangan kompetitif (Daryanto 2017).

Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan dan pengawasan sistem transportasi di wilayah Provinsi Sumatera Barat. Sebagai unit kerja pemerintah yang bertanggung jawab di bidang perhubungan, Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat dituntut untuk memiliki kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan publik.

Kualitas kerja karyawan merujuk pada seberapa baik karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, yang mencakup aspek kuantitas, kualitas output, ketepatan waktu, efektivitas, dan efisiensi dalam bekerja. Kualitas kerja yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas, pelayanan kepada masyarakat, dan reputasi instansi. Namun, tantangan yang dihadapi Dinas Perhubungan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas kerja karyawan sangat beragam, mulai dari keterbatasan sumber daya, perubahan regulasi, hingga perkembangan teknologi.

Setelah peneliti melakukan survey terdahulu dan wawancara pada kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat kepada pihak manajemen sumber daya

manusia, maka di peroleh hasil yang berkaitan erat dengan kinerja karyawan yaitu dapat di lihat dari fenomena-fenomena yang terjadi pada dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat antara lain yang menjadi permasalahan adalah karyawan yang tidak memahami pekerjaannya, tidak sesuai dengan pendidikannya, bisa melihat dan menilai bagaimana kinerja pegawai di kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat,tidak efisien dan tidak berkualitas, banyak duduk, main hp dan pimpinan atau atasan juga seperti itu sehingga karyawan atau staf akan mengikuti sikap dan perilaku,hal ini berdampak pada kualitas kerja karyawan.Fenomena tersebut dikuatkan dengan hasil kuesioner dan wawancara dengan hasil yang terdapat pada table 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1

**Kualitas Kerja Karyawan terhadap Kemampuan, Keterampilan dan  
Kedisiplinan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat**

| No                            | Pertanyaan  | Jawaban |        |      |      |        | Jumlah | skor total | Rata-rata skor | TCR         | Kategori          |
|-------------------------------|---|---------|--------|------|------|--------|--------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                               |   | STS (1) | TS (2) | N(3) | S(4) | SS (5) |        |            |                |             |                   |
| <b>Kemampuan karyawan</b>     |   |         |        |      |      |        |        |            |                |             |                   |
| 1                             | Saya merasa memiliki pengetahuan yang cukup untuk melakukan tugas-tugas saya dengan baik                        | 0       | 7      | 5    | 16   | 2      | 30     | 103        | 3,4            | 68,7        | kurang baik       |
| 2                             | saya memahami pekerjaan saya dengan baik  | 0       | 5      | 5    | 15   | 5      | 30     | 110        | 3,7            | 73          | cukup baik        |
| 3                             | Saya mampu mengaplikasikan kemampuan intelektual saya untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan efektif            | 1       | 3      | 8    | 15   | 3      | 30     | 106        | 3,5            | 70,7        | cukup baik        |
| 4                             | saya dapat menyelesaikan tugas dengan melaksanakan prosedur dan peraturan kerja perusahaan                      | 0       | 2      | 8    | 20   | 0      | 30     | 108        | 3,6            | 72,0        | cukup baik        |
| <b>Rata-rata kemampuan</b>    |   |         |        |      |      |        |        |            | <b>3,6</b>     | <b>71,2</b> | <b>cukup baik</b> |
| <b>Keterampilan karyawan</b>  |   |         |        |      |      |        |        |            |                |             |                   |
| 1                             | saya memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk mencapai target kerja  | 0       | 3      | 15   | 7    | 5      | 30     | 104        | 3,5            | 69,3        | kurang baik       |
| 2                             | Keterampilan saya sesuai dengan bidang pekerjaan yang saya jalani   | 0       | 2      | 7    | 13   | 8      | 30     | 117        | 3,9            | 78,0        | cukup baik        |
| 3                             | Saya secara teratur mengikuti pelatihan untuk mengembangkan keterampilan saya                                   | 1       | 1      | 5    | 14   | 9      | 30     | 119        | 4,0            | 79,3        | cukup baik        |
| 4                             | Saya merasa keterampilan saya berkontribusi pada kemajuan perusahaan  | 0       | 0      | 8    | 11   | 11     | 30     | 123        | 4,1            | 82,0        | baik              |
| <b>Rata-rata keterampilan</b> |   |         |        |      |      |        |        |            | <b>3,9</b>     | <b>77,2</b> | <b>cukup baik</b> |
| <b>Kedisiplinan karyawan</b>  |   |         |        |      |      |        |        |            |                |             |                   |
| 1                             | Saya tidak menghabiskan waktu kerja dengan kegiatan yang tidak produktif, seperti duduk santai atau bermain HP. | 2       | 4      | 10   | 6    | 8      | 30     | 104        | 3,5            | 69,3        | kurang baik       |
| 2                             | Pimpinan atau atasan saya memberikan contoh kedisiplinan yang baik dalam bekerja                                | 0       | 5      | 13   | 7    | 5      | 30     | 102        | 3,4            | 68          | kurang baik       |
| 3                             | saya mengenakan seragam kerja sesuai dengan hari yang sudah ditentukan  | 0       | 0      | 7    | 5    | 18     | 30     | 131        | 4,37           | 87,33       | baik              |
| 4                             | saya memberikan alasan jika terlambat hadir di tempat kerja   | 0       | 0      | 11   | 9    | 10     | 30     | 119        | 3,97           | 79,33       | cukup baik        |
| <b>Rata-rata kedisiplinan</b> |   |         |        |      |      |        |        |            | <b>3,8</b>     | <b>76</b>   | <b>cukup baik</b> |

Berdasarkan hasil survey awal pada table 1.1 terlihat hasil dari kualitas kerja karyawan Indikator *kemampuan karyawan* dengan rata-rata 68,7 dengan kategori kurang baik, ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa karyawan yang belum memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup, belum mampu beradaptasi dengan baik, kurang efektif. perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan karyawan, seperti melalui pelatihan tambahan

Selanjutnya dari hasil survey awal juga ditemukan untuk *keterampilan karyawan* pada dengan rata-rata 69,3 terkategori kurang baik. Ini menunjukkan bahwa keterampilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka di perusahaan masih belum optimal.

Selanjutnya survey pada indikator *kedisiplinan karyawan* dengan rata-rata 69,3 terkategori kurang baik, Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka di perusahaan masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji mengenai **“Kualitas Kerja Karyawan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas maka peneliti dapat mengambil suatu permasalahan Bagaimana Kualitas Kerja Karyawan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu, Untuk mengetahui Kualitas Kerja Karyawan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan berguna antara lain:

### **a. Bagi Penulis**

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai masalah sumber daya manusia, khususnya mengenai Kualitas Kerja pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Wilayah II Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat.

### **b. Bagi Instansi**

Diharapkan dapat memberikan masukan informasi mengenai kinerja karyawan di perusahaan agar tidak menjadi hambatan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

### **c. Bagi Pihak Lain**

Diharapkan dapat menjadi ilmu pengetahuan dan menambah

informasi wawasan bagi para pembaca, serta dapat menjadi bahan pembandingan dan masukan bagi perihal lain yang akan melakukan penelitian.

### **1.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode penulisan dan pengumpulan data yang dipakai untuk mendapatkan informasi mengenai data-data Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat tersebut antara lain :

#### **1. Metode Observasi**

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap suatu kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam hal ini penulis akan melakukan observasi terhadap hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan terhadap hasil wawancara.

#### **2. Metode Wawancara**

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pihak yang terkait. Dalam hal ini penulis melakukan tanya jawab langsung kepada karyawan Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat.

#### **3. Riset Pustaka**

Mengumpulkan informasi atau data-data melalui literatur yang berhubungan erat dengan pembahasan masalah yang akan dibahas dan juga mencari pendapat dari orang-orang yang pernah diuji dan diakui kebenarannya.

#### 4. Kuesioner

teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Susunan penulisan Tugas Akhir ini di tulis dengan sistematika Sebagai

Berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode pengumpulan data, dan sistematika Penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori-teori yang menjadi landasan dan penjelasan untuk menjawab rumusan masalah.

#### **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan tentang Gambaran Umum Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat dan pembahasan sesuai dengan rumusan.

#### **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini memberikan kesimpulan dan diharapkan dapat bermanfaat serta saran yang diharapkan sebagai beban masukan bagi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.