

Working Quality Improvement Strategy In North Medan Samsat

Strategi Peningkatan Kualitas Kerja Di Samsat Medan Utara

Resky Dwiputra Trimanta.S¹, Muhammad Agung Anggoro^{2*}, Panji Pratama³, Rudi⁴

Universitas Prima Indonesia^{1,2,3,4}

muhammadagunganggoro@unprimdn.ac.id²

*Corresponding Author

ABSTRACT

The number of respondents amounted to 67 employees then sampling techniques used are census, data collection using questionnaires, interviews and documentation studies. The data analysis technique uses analisis multiple linear regression. partially and simultaneously the work environment, job training and work communication have a positive and significant effect on the quality of work of employees at Samsat Medan Utara..

Keywords: *Work Environment, job training, work communication, work quality*

ABSTRAK

Jumlah responden berjumlah 67 karyawan kemudian teknik sampling yang digunakan adalah *sensus*, Pengambilan data menggunakan kuesioner, wawancara serta studi dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda. secara parsial dan simultan Lingkungan Kerja, Pelatihan Kerja dan Komunikasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara.

Kata kunci : Lingkungan Kerja, Pelatihan Kerja, Komunikasi Kerja, Kualitas Kerja

1. Pendahuluan

Kualitas kerja merupakan suatu tingkat akurasi yang dilakukan karyawan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya serta dapat mencapai target pekerjaan sehingga pelaksanaan pekerjaan optimalisasi. Kualitas kerja karyawan menjafi faktor paling penting dalam mewujudkan perkembangan organisasi. Kualitas kerja seorang karyawan dapat diukur dari hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan tugas dan fungsinya. Kualitas kerja pegawai Samsat Medan Utara sedang mengalami penurunan yang tercermin dari menurunnya kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Meskipun, tingkat akurasi karyawan yang rendah. Lingkungan kerja dalam perusahaan yang kondusif dapat menciptakan kenyamanan bagi para pegawai, sehingga bisa meningkatkan kualitas kerja (Ardiwijaya et al., 2020).

Fenomena work envirotment ini sinyalir mengalami permasalahan yang mempunyai dampak terhadap pelaksanaan kualitas yang rendah. Pelatihan menjadi hal paling krusial bagi karyawan (Fachrezi & Hair, 2020; Miftah, 2014). Pelatihan sumber daya manusia dalam sebuah Instansi sangat diperlukan dan berhubungan erat dengan kualitas kerja (Prayogi et al., 2019). Pelatihan juga dapat membantu meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan para pegawai. Komunikasi merupakan pertukaran informasi yang dilakukan antara karyawan (Furqoni 2014). Komuniaksi informasi yang benar sangat penting untuk mendukung tercapainya kelancaran bekerja di perusahaan. Sehingga tugas yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan dan kebutuhan (Denita et al., 2022; Jannah et al., 2019).

2. Tinjauan Pustaka

Teori Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja

(Musriha, 2011), bahwa dalam perusahaan mempunyai peran penting berupa

lingkungan di perusahaan yang dapat menjadi dukungan konsentrasi karyawan sehingga karyawan dapat mengupayakan peningkatan kinerja

Teori Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas kerja

Kasmir, (2016) karyawan seharusnya melalui proses pelatihan yang dapat menciptakan pembentukan dan pembekalan ilmu dan kemampuan sehingga dapat mengupayakan perubahan pelaksanaan pekerjaan lebih baik (Effendi 2015).

Teori Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Kerja

(Prayogi,et al,2016), evaluasi pekerjaan karyawan dapat idlihat dari komunikasi antara karyawan. dengan penyampaian yang lebih jelas dan baik dapat mendorong kesesuaian pelaksanaan pekerjaan (Darmadi 2020).

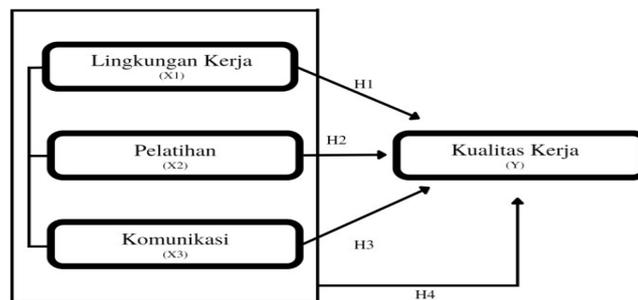
Tabel 1. Operasional Variabel, Indikator, Dan Skala Pengukuran

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Lingkungan Kerja (X1)	Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankanya. Sumber: Nitisemito (2015)	1. Fasilitas 2. Kebisingan 3. Hubungan kerja	Skala Likert
Pelatihan Kerja (X2)	Pelatihan kerja adalah serangkaian aktifitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Sumber: Widodo(2015)	1. Metode 2. Tujuan 3. Instruktur	Skala Likert
Komunikasi Kerja (X3)	Komunikasi ialah pertukaran pesan antarmanusia dengan tujuan pemahaman yang sama. Sumber: Marwansyah(2010:321)	1. Dukungan 2. Empati 3. Keterbukaan	Skala Likert
Kualitas (Y)	Kualitas kerja yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan. Sumber: Matutina (2001)	1. Potensi diri 2. Proses kerja 3. Mutu kerja	Skala Likert

3. Metode Penelitian

Responden yakni karyawan dengan jumlah 67 responden dengan dukungan teknik sampling jenuh. Penganalisis data menggunakan wawancara, *questionnaire* dan dokumentasi. Dalam pembuktian data menggunakan analisis regresi berganda.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

4. Hasil dan Pembahasan

Untuk melihat hubungan anatara variabel bebas terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.237	2.191		.564	.574
	LingkunganKerja	.424	.117	.386	3.619	.001
	PelatihanKerja	.211	.096	.223	2.197	.032
	KomunikasiKerja	.280	.117	.281	2.402	.019

a. Dependent Variable: Kualitas

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Kualitas Kerja = $0.237 + 0.424 \text{lingkunganKerja} + 0.211 \text{Pelatiha} + 0.280 \text{Komunikasi} + e$

Terjadinya konstan anatra lingkungan kerja, pelatihan kerja dan komunikasi kerja terhadap kualitas kerja sebesar 1.237. Apabila adanya perubahan terhadap variabel lingkungan kerja, terjadi penambahan terhadap kualitas kerja sebesar .424. Hampir dengan kasus yang sama peningkatan pelatihan kerja menunjukkan kualitas kerja bertambah sebesar .211. Apabila adanya perubahan terhadap variabel komunikasi kerja, terjadi penambahan terhadap kualitas kerja sebesar .280.

Koefisien Determinasi Hipotesis

Untuk melihat besar pengaruh dapat dilihat tabel di bawah ini:

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.531	.509	5.72760

a. Predictors: (Constant), KomunikasiKerja, PelatihanKerja, LingkunganKerja

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Hasil analisa di atas menghasilkan bahwa besar pengaruh 50.9% sehingga mengartikan korelasi pengaruh antara lingkungan kerja, pelatihan kerja serta komunikasi kerja terhadap kualitas kerja.

Hypothesis Secara Serempak

Penguji serempak adalah:

Tabel 4. Pengujian Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2344.422	3	781.474	23.821	.000 ^b
	Residual	2066.742	63	32.805		
	Total	4411.164	66			

a. Dependent Variable: Kualitas

b. Predictors: (Constant), KomunikasiKerja, PelatihanKerja, LingkunganKerja

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Hasil analisis memperoleh besaran $F_{hitung} (23,821) > F_{tabel} (2,75)$ dan α sebesar $0,000 < 0,05$, berarti bahwa H_4 diterima yaitu secara simultan Lingkungan Kerja, Pelatihan Kerja dan Komunikasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara.

Hypothesis Secara Individual

Uji signifikansi individual adalah :

Tabel 5. Pengujian Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2344.422	3	781.474	23.821	.000 ^b
	Residual	2066.742	63	32.805		
	Total	4411.164	66			
a. Dependent Variable: Kualitas						
b. Predictors: (Constant), KomunikasiKerja, PelatihanKerja, LingkunganKerja						

Sumber: Hasil pengolahan data 2022

Dari analisis di atas bahwa work environment berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara, Pelatihan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara. Komunikasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara disebabkan nilai thitung yang diperoleh lebih besar dari ttabel dan memiliki prob di bawah 0.05.

Pengaruh Lingkungan terhadap Kualitas Kerja

Dari analisis didapatkan bahwa lingkungan mempunyai hubungan terhadap kualitas kerja. Lingkungan menjadi hal krusial bagi karyawan. Dengan penciptaan lingkungan yang baik dapat mendorong kenyamanan pegawai dalam bekerja. Untuk itu perlu kondusif sehingga kinerja dapat tinggi.

Pengaruh Training terhadap Kualitas Kerja

Dari analisis didapatkan bahwa pelatihan mempunyai hubungan terhadap kualitas kerja. 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.

Pengaruh Communication terhadap Kualitas Kerja

Dari analisis didapatkan bahwa komunikasi mempunyai hubungan terhadap kualitas kerja. Dalam penciptaan komunikasi yang bagus baik secara horizontal maupun vertical di dalam perusahaan perlu adanya pentapan informasi yang jelas. Untuk itu komunikasi perlu terarah sehingga meminim konflik kerja yang terjadi dalam perusahaan.

5. Penutup

Kesimpulan

Hasil perhitungan secara individual maupun serempak menghasilkan Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara, Pelatihan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara, Komunikasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara dan secara simultan Lingkungan Kerja, Pelatihan Kerja dan Komunikasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Kerja karyawan pada Samsat Medan Utara. Memperbaiki lingkungan kerja karyawan sehingga karyawan dapat nyaman dalam bekerja seperti sering makan bersama dan membuat acara. Mengoptimalkan pelatihan kerja dengan penyesuaian jaban dan melakukan evaluasi kerja sehingga kualitas kerja karyawan dapat meningkat. Memperbaiki komunikasi kerja dengan

memastikan penggunaan bahasa Indonesia yang jelas sehingga tidak memicu konflik kerja.

Daftar Pustaka

- Ardiwijaya, A., Ginting, W. Y., & Martha, L. P. (2020). Analisis Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Bogor Dalam Menanggulangi Anak Jalanan Di Kota Bogor. *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 4(1), 20-29.
- Darmadi, Dulip. (2020). Kinerja Karyawan Indomaret Serpong Kabupaten Tangerang. *JIMF Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 3(3) : 240–247. <https://doi.org/10.32493/frkm.v3i3.5140>
- Denita, S, Simamora, A, Sikettanng. (2022). Analisis Produktivitas Kinerja Karyawan di PT. Perkebunan Nusantara III Medan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1),
- Effendi, U. (2015). Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(1), 41-52.
- Fachrezi, H. & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 3(1) : 2623-2634
- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Publika*, 2(3).
- Jannah, A., Suratno, A., & Sulistiyani, E. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis SWOT Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari. *JOBS (Jurnal Of Business Studies)*, 3(2), 195-204.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada.
- Miftah, Thoha (2014). *Kepemimpinan dan Manajemen*. Devisi Buku Perguruan.
- Prayogi, M.A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). The Influence of Communication and Work Discipline to Employee Performance. *In Proceedings of the First International Conference on Administration Science (ICAS2019)*: 423–426. <https://doi.org/10.2991/icas-19.2019.88>.