

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tenaga kerja atau karyawan sering menjadi sorotan pihak luar perusahaan karena tenaga kerja mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan, dan merupakan suatu aset yang penting bagi perusahaan untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Walaupun didukung dengan adanya sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa adanya dukungan sumber daya manusia ataupun tenaga kerja yang handal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Untuk itu perlu adanya usaha pengembangan sumber daya manusia yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kehidupan perusahaan menjadi lebih baik, diantaranya dengan meningkatkan kualitas kerja karyawannya.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat ditempuh melalui proses pengembangan sumber daya manusia. Hal tersebut tentu saja membutuhkan komitmen serta konsistensi keterlibatan staf sumber daya manusia yang lebih besar, sehingga akan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola organisasi di suatu perusahaan. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif dan

profesional sehingga kinerja yang dicapai akan lebih memuaskan sesuai standar kerja yang dipersyaratkan.

Pengembangan tenaga kerja penting dalam suatu perusahaan karena tuntutan pekerjaan atau jabatan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga kerja yang diwujudkan dalam berbagai bentuk nyata, misalnya: pemberian pelatihan, mengadakan seminar-seminar, pemberian kursus pelatihan dan lain-lain. Perusahaan harus memilih cara pengembangan yang sesuai dengan tujuan perusahaan agar hasilnya mencapai sasaran. Potensi setiap karyawan harus diketahui oleh perusahaan sebelum melakukan program pengembangan, karena dengan mengetahui potensi ini, dapat diarahkan jenjang karir yang sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat menghasilkan produktivitas yang optimal.

Setiap karyawan harus mempunyai keinginan yang kuat untuk dapat berkembang dan mempunyai pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang memadai untuk mencapai kualitas kerja dan peningkatan karir yang secara langsung akan memajukan perusahaan.

Menurut Sastradipoera (2007: 121) tidak ada upaya manusia yang dapat berhasil tanpa sumber daya manusia yang terlatih dan berpengetahuan yang memadai. Oleh sebab itu pelatihan dan pengembangan pekerja merupakan sesuatu yang kritis bagi keberhasilan jangka pendek dan jangka panjang untuk setiap bisnis bagi yang berorientasi pada laba maupun bukan laba.

Hasibuan (2007: 69) berpendapat bahwa pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan.

Pengembangan sumber daya manusia mempunyai dimensi luas yang

bertujuan meningkatkan potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia, sebagai upaya meningkatkan profesionalisme dalam organisasi (Wayne dan Awad, 1981:29).

Kualitas kerja karyawan mengacu pada kualitas sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia mengacu pada pengetahuan, keterampilan dan kemampuan (Matutina, 2001:205).

Menurut Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini, 2004: 22) menyatakan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja (*performance quality*), ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atau *training*, memberikan *insentive* atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.

Flippo (dalam Sari, 2009:35) berpendapat tentang kualitas kerja sebagai berikut: “Meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum.” Bertitik tolak dari definisi yang diberikan oleh Flippo tersebut, maka dapat dikatakan bahwa inti dari kualitas kerja adalah 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.

PT.PLN (Persero) Pangkalan Brandan, Kab.Langkat merupakan lembaga penyedia jasa dan pelayanan jaringan listrik. Perusahaan ini berpedoman pada visi dan misinya melakukan perlindungan terhadap pelanggan dengan melaksanakan prioritas layanan kepada masyarakat dan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan listrik calon pelanggan mulai dari kelas rumah tangga, usaha atau bisnis, industri dan umum. Perusahaan ini juga yakin bahwa sumber daya manusia yang dimiliki merupakan asset perusahaan yang sangat berharga, sehingga seluruh jajaran karyawan di PT.PLN (Persero) Pangkalan Brandan, Kab.Langkat merupakan modal utama dalam menghadapi perubahan tantangan bisnis perindustrian yang selalu berubah. Meskipun begitu berdasarkan

hasil pengamatan, observasi serta wawancara yang peneliti lakukan dengan masyarakat, dan pihak perusahaan, PT.PLN (Persero) Pangkalan Brandan, Kab.Langkat memiliki beberapa kekurangan di bagian sumber daya manusianya, dimana faktor inilah yang menjadi kendala dalam perusahaan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan untuk berkembang menjadi lebih baik, bermutu dan berhasil serta dapat menjawab kebutuhan pasar, antara lain :

1. Masih terdapat tenaga kerja/karyawan yang tidak mematuhi aturan dan kebijakan perusahaan dalam pelaksanaan kerja.
2. Masih terdapat angka kecelakaan kerja walaupun dalam skala yang kecil.
3. Kurangnya sosialisasi dari tenaga kerja/karyawan perusahaan kepada konsumen dan masyarakat di sekitar lingkungan tentang upaya pencegahan dan perlindungan diri terhadap barang / jasa yang dipakai (listrik).

Penelitian yang berkaitan dengan analisis pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas kerja karyawan diantaranya yaitu penelitian Genita Lumintang, (2016: 185) menyimpulkan bahwa pelatihan sumber daya manusia dan pengembangan sumber daya manusia secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Jantje L.Sepang (2014:942) menyimpulkan bahwa disiplin kerja dan kualitas kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja, sedangkan pelatihan tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja. Penelitian Ludfia Dipang (2014: 1087) menyimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Penelitian Merlyn Karuntu (2014:173) menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja

perusahaan. Penelitian Turere (2013:19) menyimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada PT.PLN (Persero) Pangkalan Brandan, Kab.Langkat”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah – masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah analisis pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Pangkalan Brandan, Kab.Langkat?
2. Bagaimanakah pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Pangkalan Brandan, Kab.Langkat?
3. Faktor-faktor yang manakah dari pelatihan dan pendidikan yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas kerja karyawan?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Pangkalan Brandan, Kab.Langkat dan faktor-faktor yang manakah dari pelatihan

dan pendidikan yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas kerja karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Pangkalan Brandan, Kab.Langkat?
2. Apa saja faktor-faktor dari pelatihan dan pendidikan yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas kerja karyawan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Pangkalan Brandan, Kab.Langkat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor dari pelatihan dan pendidikan yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas kerja karyawan.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Bagi peneliti
 - Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan.

- Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai analisis pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Pangkalan Brandan, Kab.Langkat.
2. Bagi pihak PT.PLN (Persero) Pangkalan Brandan, Kab.Langkat
- Dapat dijadikan sebagai evaluasi kinerja untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan di PLN dalam menghadapi masyarakat.
 - Sebagai sumber acuan dan informasi manajemen PLN dalam upaya mewujudkan tanggung jawab sosial.
 - Sebagai bahan masukan bagi pihak PLN, sehingga dapat bermanfaat dalam penyusunan program pengembangan sumber daya manusia.
3. Bagi peneliti lain
- Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai suatu pedoman dan menjadi sumbangan pemikiran atau referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya.