

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Di jaman globalisasi dan digital seperti ini dimana semua hal yang berkaitan dengan informasi bisa di dapat dengan relatif mudah yang tentu saja membawa pengaruh atau dampak yang cukup besar bagi suatu organisasi atau perusahaan. Untuk mempertahankan eksistensi sebuah organisasi atau perusahaan, maka langkah yang perlu diambil oleh organisasi atau perusahaan adalah memperkuat hubungan internal organisasi atau perusahaan itu sendiri.

Menurut Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2011:115) komunikasi merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi. komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan juga organisasi, merespon dan mengimplementasikan aktivitas organisasi, mengoordinasikan aktivitas organisasi, dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan organisasi yang relevan. jika komunikasi dalam sebuah perusahaan tidak berjalan secara efektif seperti yang seharusnya terjadi, maka perusahaan tersebut tidak akan berfungsi.

Dengan demikian komunikasi merupakan faktor penting agar suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan. Menurut Wibowo dan Made (2013:704) mengatakan bahwa dengan terjalannya komunikasi yang baik diantara karyawan dapat menimbulkan kinerja yang lebih baik sehingga mengurangi tingkat penurunan kinerja dari karyawan. Akan tetapi komunikasi tidak selalu bisa disampaikan dengan baik, karena kadang pendengar tidak paham oleh apa yang dikatakan komunikatornya. Hal seperti inilah yang biasanya dapat menyebabkan konflik dan masalah baru pada pekerjaannya.

Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk: kualitas keluaran, kuantitas keluaran, jangka waktu keluaran, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja karyawan (prestasi kerja) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan (*internal factor*) maupun upaya strategis dari perusahaan. Faktor-faktor internal misalnya motivasi, tujuan, harapan dan lain-lain, sementara contoh faktor eksternal adalah lingkungan fisik dan non fisik perusahaan. Kinerja yang baik tentu saja merupakan harapan bagi semua perusahaan dan institusi yang mempekerjakan karyawan, sebab kinerja karyawan ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan sangatlah penting karena akan menjadi keberhasilan dalam menjalankan usaha. Karena, semakin baik kinerja karyawan tersebut maka perusahaan tersebut akan semakin membaik pula dimata nasabah.

*Quality of Work Life* sebagai tinggi rendahnya para pegawai dapat meningkatkan kehidupan pribadi mereka melalui melaksanakan pekerjaannya di lingkungan kerjanya. *Quality of Work Life* menunjukkan menyenangkan atau tidak menyenangkannya pekerjaan dan lingkungan kerja bagi para pegawai yang bekerja di lingkungan pekerjaan tersebut.

Salah satu organisasi atau perusahaan yang didalamnya tentu memerlukan dan menerapkan variabel *Quality of Work Life*, dan Komunikasi adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Malang. Dinas

Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Malang merupakan organisasi perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Malang Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Malang merupakan OPD dengan tipe A dan melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang perindustrian dan perdagangan.

Adapun tujuan pembangunan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Malang adalah meningkatkan peranan Industri dalam perekonomian sehingga mampu meningkatkan lapangan kerja dan kesempatan usaha serta meningkatkan produktivitas dan mampu bersaing dipasar global, meningkatkan efisiensi perdagangan dalam negeri, pengawasan peredaran barang/jasa dan pengembangan ekspor serta meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pasar yang baik. Maka dari itu, untuk mewujudkan tujuan tersebut perlunya sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas baik dan menghasilkan hasil kinerja yang bagus dan maksimal. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti motivasi, lingkungan kerja, komunikasi, disiplin kerja, dan lain sebagainya yang menunjang *Quality of Work Life*.

Dalam beberapa penelitian *Quality of Work Life* sangat mempengaruhi kinerja karyawan karena, mendorong karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja yang baik untuk perusahaan. Namun terkadang karyawan tersebut melaksanakan kinerjanya tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan. Maka, perusahaan tersebut harus meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik. Hal itu bisa juga dilatarbelakangi oleh perusahaan agar lebih selektif memilih karyawan untuk bisa meningkatkan kinerja karyawan, partisipasi sesama

karyawan, pertumbuhan dan pengembangan kinerja karyawan di dalam perusahaan tersebut dapat lebih baik kedepannya di mata nasabah, serta lingkungan pekerjaan dalam perusahaan tersebut.

Dalam fenomena yang terjadi di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Malang, alasan penulis terhadap judul “Pengaruh *Quality Of Work Life* Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Di Kabupaten Malang” selain ketertarikan penulis terhadap judul tersebut dikarenakan disaat pandemi terjadi komunikasi yang kurang maksimal diantara karyawan yang harus beradaptasi dengan komunikasi secara online yang mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja karyawan dan mempengaruhi lingkungan kerja terkait dengan kepuasan karyawan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Kabupaten Malang belum cukup maksimal, dilihat dari aspek pengembangan karir masih minim diterapkan sehingga pegawai bekerja belum secara maksimal. Terkait dalam peningkatan kepuasan kerja di Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Kabupaten Malang memberi kualitas kehidupan kerja yang cukup baik tetapi pada indikator pemberian penghargaan belum diterapkan, maka pegawai tidak dapat beraktualisasi diri dalam melaksanakan tugas. Sedangkan mengenai lingkungan kerja kurangnya penataan untuk memaksimalkan ruang kantor yang ada. Maksud dan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam membenkan bukti empiris mengenai pengaruh *quality of work life* dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *Quality of work life* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Malang?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Malang?
3. Apakah *Quality of work life* dan Komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Dinas Perindustrian Dan perdagangan Kabupaten Malang?
4. Apakah dari *Quality Of Work Life* dan komunikasi berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan dinas perindustrian dan perdagangan kabupaten malang

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis apakah *quality of work life* berpartisipasi secara positif mempengaruhi kinerja karyawan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Malang.
2. Untuk menganalisis apakah pertumbuhan dan pengembangan *quality of work life* secara positif mempengaruhi kinerja karyawan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Malang.
3. Untuk menganalisis apakah sistem imbalan secara positif mempengaruhi kinerja karyawan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Malang.
4. Untuk menganalisis diantara *quality work of life*, komunikasi yang

berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan dinas perindustrian dan perdagangan kabupaten malang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sebagai sarana dalam memperluas pengetahuan atau wawasan dan pengalaman mengenai Pengaruh *Quality of Work Life* dan komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Malang.

2. Bagi Perusahaan

penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan. Khususnya dalam masalah *quality of work life* dan komunikasi yang berpengaruh terhadap kinerja.

3. Untuk penelitian lainnya

hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar bahan referensi dan acuan bagi pihak-pihak lain yang tertarik untuk melaksanakan penelitian dan pembahasan terhadap permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.