

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN  
KARYAWAN DI BENGKEL PANCAR OTOMOTIF SERVICE  
MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi*

**Oleh :**

**SUWITA  
NIM : 07 832 0045**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2011**

**JUDUL SKRIPSI** : **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN KARYAWAN DI BENGKEL PANCAR OTOMOTIF SERVICE MEDAN**

**NAMA** : **SUWITA**  
**NPM** : **07 832 0045**  
**JURUSAN** : **MANAJEMEN**



**Menyetujui**  
**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

Handwritten signature of Pembimbing I.

**(Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM)**

**Pembimbing II**

Handwritten signature of Pembimbing II.

**(H. Syabriandy, SE, MSi)**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**

Handwritten signature of Ketua Jurusan.

**(Ihsan Effendi, SE, MSi)**

**Dekan**

Handwritten signature of Dekan over the Faculty of Management logo.

**(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd)**

**Lulus Tanggal :** .....

## RINGKASAN

**SUWITA, PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN KARYAWAN DI BENGKEL PANCAR OTOMOTIF SERVICE MEDAN, di bawah bimbingan Dra. Hj. Rabiha Hasibuan, MM, sebagai Pembimbing I dan H. Syahriandy, SE, MSi, selaku Pembimbing II.**

Setiap perusahaan yang ingin meningkatkan kualitas pekerjaan dari karyawannya, maka perusahaan tersebut harus menetapkan satu strategi sumber daya manusia yang baik dengan cara menerapkan dan mengatur lingkungan kerja perusahaan. Suatu kebijaksanaan diambil oleh pimpinan perusahaan, yaitu digunakan suatu pengelolaan lingkungan kerja yang hal ini merupakan suatu kelaziman dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dengan adanya lingkungan kerja ini maka akan memberi dampak terhadap kualitas pekerjaan karyawan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kualitas pekerjaan karyawan di Bengkel Pancar Otomotif Service Medan".

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui lingkungan kerja di Bengkel Pancar Otomotif Service Medan.
2. Untuk mengetahui peningkatan upaya peningkatan kualitas pekerjaan karyawan di Bengkel Pancar Otomotif Service Medan.
3. Untuk melihat pengaruh/hubungan antara lingkungan kerja terhadap kualitas pekerjaan karyawan di Bengkel Pancar Otomotif Service Medan .

Setelah dilakukan pengumpulan data terhadap sampel yang diajukan, serta dilakukan analisis data maka diketahui bahwa Dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran secara menyeluruh ada terdapat hubungan meskipun rendah antara lingkungan kerja terhadap kualitas pekerjaan di Bengkel Pancar Otomotif Service Medan. Hal ini dibuktikan dengan antara variabel X (lingkungan kerja) dengan variabel Y (kualitas pekerjaan), yang menghasilkan barga  $r_{xy}$  adalah 0,34. Maka barga X (lingkungan kerja) dengan Y (kualitas pekerjaan) sebesar 0,34 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut bervariasi secara positif dan signifikan. Dari Uji determinasi maka didapatkan  $D = 11,56$ . Ini berarti bahwa kira-kira 11,56% dari variasi Y yaitu kualitas pekerjaan dapat diterangkan oleh X yang dalam hal ini lingkungan kerja. Jadi 88,44% yang tidak diteliti. Dari hasil uji t didapatkan hasil bahwa  $t_s = 2,34 > t$  tabel = 2,1, maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap peningkatan kualitas pekerjaan karyawan pada Bengkel Pancar Otomotif Service Medan.

## KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dalam rangka menempuh salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

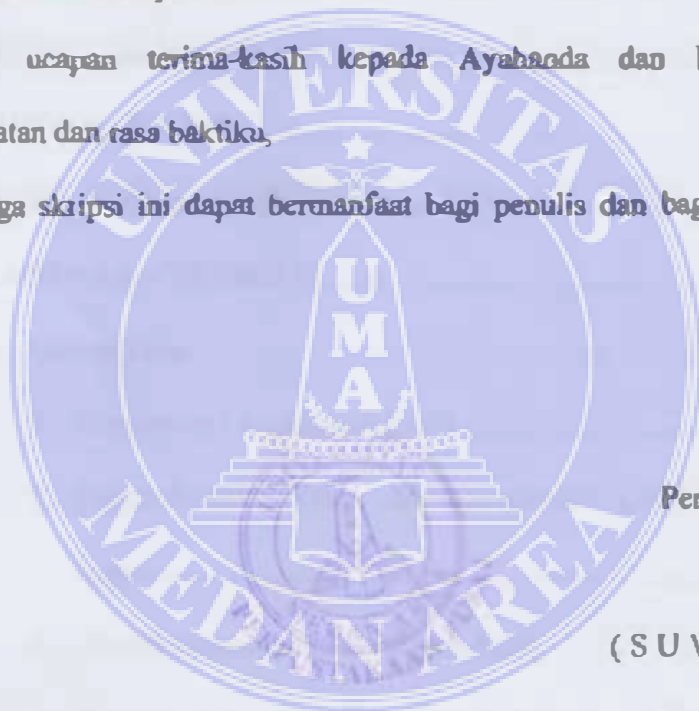
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala kritik dan saran-saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini adalah berkat bantuan dari dosen pembimbing maupun semua pihak yang terkait di dalamnya dengan judul yang penulis pilih. Oleh sebab itu, dengan selesainya skripsi ini maka penulis mengucapkan banyak terima-kasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEC, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Ibu Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM, selaku Dosen Pembimbing I penulis,
4. Bapak H. Syahriandy, MSi, selaku Dosen Pembimbing II Penulis.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh unsur staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Bapak Pimpinan, staf dan karyawan di Bengkel Pancar Otomotif Service Medan atas semua kesempatan yang diberikan bagi penulis untuk ~~atas semua kesempatan~~ yang diberikan bagi penulis untuk melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan skripsi ini.
7. Terkhusus ucapan terima kasih kepada Ayahanda dan Ibunda sebagai penghormatan dan rasa baktiku.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.



Penulis,

(S U W I T A)

## DAFTAR ISI

	halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>BAB II. LANDASAN TEORITIS</b> .....	5
<b>A. Uraian Teori</b> .....	5
1. Pengertian Lingkungan Kerja .....	5
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja .....	9
3. Asas Penyusunan Lingkungan Kerja .....	12
4. Pengertian Kualitas Pekerjaan dan Indikator Kualitas Kerja .....	14
5. Metode Penilaian Kualitas Pekerjaan .....	16
6. Hal-Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Penilaian Kualitas Pekerjaan .....	21
<b>B. Kerangka Konseptual</b> .....	23

C. Hipotesis.....	24
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Teknik Pengumpulan Data .....	28
D. Teknik Analisa Data.....	29
<b>BAB IV. BENGKEL PANCAR OTOMOTIF SERVICE MEDAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Bengkel Pancar Otomotif Service Medan	31
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	31
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	33
B. Pembahasan .....	36
1. Indikator Kualitas Kerja .....	37
2. Gambaran Umum Responden.....	39
3. Lingkungan Kerja.....	41
4. Kualitas Pekerjaan .....	49
5. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	56
6. Uji Hipotesis.....	59
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran .....	64

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

	halaman
1. Jadwal Penelitian .....	27
2. Sebaran Populasi .....	27
3. Umur Responden .....	39
4. Jenis Kelamin Responden .....	40
5. Pendidikan Terakhir Responden .....	41
6. Perihal Penerangan/Cahaya Yang Terdapat Di Lingkungan Kerja Responden.....	42
7. Penerangan/Cahaya Yang Terdapat Di Lokasi Responden Bekerja Memberikan Kontribusi Terhadap Kinerja Responden .....	43
8. Tata Warna Di Lingkungan Responden Bekerja Sudah Tertata Secara Baik.....	44
9. Ventilasi/Pengaturan Udara Yang Terdapat Di Tempat Responden Bekerja Sudah Mencerminkan Lingkungan Kerja Yang Baik.....	45
10. Pendapat Responden Tentang Dekorasi Yang Terdapat Dalam Ruang Di Mana Responden Bekerja.....	46
11. Penataan Lingkungan Kerja Responden Dapat Menetralisir Suara Bising Yang Berasal Dari Luar.....	47
12. Perusahaan Menempatkan Suara Musik Tertentu Di Dalam Lokasi Dimana Responden Bekerja.....	48
13. Keamanan Di Lingkungan Kerja Responden Dijamin Perusahaan .....	48
14. Responden Bekerja Telah Sesuai Kualitas Pekerjaan Yang Ditetapan Oleh Perusahaan.....	49



15. Terhadap Kualitas Pekerjaan Yang Responden Lakukan Sesuai Dengan Kepuasan Dari Konsumen.....	50
16. Responden Memiliki Kriteria Yang Spesifik Tentang Kualitas Pekerjaan Selain Yang Ditetapkan Perusahaan.....	51
17. Antara Bagian Yang Satu Dengan Bagian Yang Lain Memiliki Kriteria Kualitas Pekerjaan Yang Berbeda .....	52
18. Dalam Mendukung Kualitas Pekerjaan Yang Dilakukan Perusahaan Memberikan Pelatihan Terhadap Karyawannya.....	53
19. Kualitas Pekerjaan Yang Dihasilkan Didukung Oleh Teknologi Dan Sarana Serta Prasarana Pekerjaan Yang Lengkap.....	54
20. Kualitas Pekerjaan Yang Saudara Hasilkan Memberikan Kepuasan Kepada Perusahaan .....	55
21. Pengaturan Lingkungan Kerja Memberikan Andil Dalam Meningkatkan Kualitas Pekerjaan.....	56
22. Rekapitulasi Jawaban responden Terhadap Variabel X (Lingkungan Kerja) .....	57
23. Rekapitulasi Jawaban responden Terhadap Variabel Y (Kualitas Pekerjaan) .....	58
24. Kalkulasi Harga $r_{xy}$ .....	59
25. Interpretasi Koefisien Korelasi .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
1. Kerangka Konseptual Hubungan Lingkungan Kerja Dengan Kualitas Pekerjaan .....	25
2. Struktur Organisasi Bengkel Pancar Otomotif Service Medan.....	36



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Semua perusahaan pasti memerlukan manajemen yang berkaitan dengan usaha-usaha untuk mencapai tujuan tertentu bagi perusahaan tersebut. Tidak hanya pada sektor swasta, sektor publik juga memerlukan manajemen yang baik agar dapat memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat yang memerlukan dengan baik pula. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung oleh keberhasilannya dari pada individu organisasi itu sendiri dalam menjalankan tugas mereka.

Berbagai macam hambatan pasti akan ditemui oleh para individu organisasi untuk bisa bekerja dengan baik sehingga kualitas pekerjaan mereka dapat diterima dengan baik oleh perusahaan dan masyarakat yang memerlukan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pekerjaan, antara lain: motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, insentif, budaya kerja, komunikasi, jabatan, pemberian gaji karyawan, pelatihan, dan masih banyak yang lainnya. Semua faktor itu pasti berpengaruh; ada yang dominan ada juga yang tidak.

Penelitian ini akan mengkaji bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pekerjaan karyawan khususnya di Bengkel Pancar Otomotif Service Medan. Bagi perusahaan yang memberikan pelayanan kepada publik, tentu saja kualitas

pekerjaan karyawan itu dapat dilihat dari bagaimana perusahaan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Semakin kebutuhannya terpenuhi maka akan semakin baik pula kualitas pekerjaan karyawan dalam melakukan tugas dan kewajibannya di dalam suatu perusahaan. Lingkungan kerja di perusahaan juga mempengaruhi kualitas pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan.

Lingkungan kerja ini sendiri terdiri atas fisik dan nonfisik yang melekat dengan karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan dari usaha pengembangan kualitas pekerjaan karyawan. Lingkungan kerja yang segar, nyaman, dan memenuhi standart kebutuhan layak akan memberikan kontribusi terhadap kenyamanan karyawan dalam melakukan tugasnya. Lingkungan kerja nonfisik yang meliputi keramahan sikap para karyawan, sikap saling menghargai di waktu berbeda pendapat, dan lain sebagainya adalah syarat wajib untuk terus membina kualitas pemikiran karyawan yang akhirnya bisa membina kinerja mereka secara terus-menerus.

Bengkel Pancar Service Medan sebagai suatu badan usaha milik swasta nasional sangat berperan dalam hal jasa perbengkelan atas berbagai jenis merek mobil. Berdasarkan pengamatan penulis ditemukan keluhan pelanggan atas jasa yang diberikan perusahaan perbengkelan tersebut.

Hal ini berdasarkan banyaknya kritik maupun keluhan pelanggan sebagai pengguna jasa baik yang secara langsung maupun yang tidak langsung seperti kelambanan dalam menangani masalah, diskriminasi, kurangnya tanggapan terhadap

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji , 2001, *Psikologi Kerja*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2003, *Prosedur Penelitian Ilmiah*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dharma, Agus, 2003, *Manajemen Supervisi (Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor)*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Faisal Ibrahim, 2002, *Studi Kelayakanan Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Gie. The Liang, 2004, *Administrasi Perkantoran Modern*, Nurcahaya, Yogyakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hari, 2000, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kunci Keberhasilan*, Haji Masagung, Jakarta.
- Manullang, M. 2001, *Pengantar Ekonomi Perusahaan*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, terjemahan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, Salemba Empat, Jakarta.
- Moekijat. 2007, *Manajemen Kekaryawanan*. Alumni, Bandung.
- Nasution, Mulia, 2000, *Manajemen Personalia, Aplikasi Dalam Perusahaan*, Jakarta, Djambatan.
- Sedarmayanti, 2001, *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*, Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2006, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sularna, 2005, *Prinsip-Prinsip Administrasi Negara*, Mandar Maju, Bandung.

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

---

**N a m a** : \_\_\_\_\_  
**Alamat** : \_\_\_\_\_  
**Tanggal Wawancara** : \_\_\_\_\_  
**Pewawancara** : \_\_\_\_\_

**Assalamu'alikum Wr. Wb.**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**N a m a** : SUWITA  
**NPM** : 07 832 0045  
**Jurusan** : Manajemen

Saat ini sedang melakukan kegiatan penelitian mengenai "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pekerjaan Karyawan Di Bengkel Pancar Otomotif Service Medan". Karenanya dalam kesempatan ini saya berharap dapat kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab pertanyaan yang diajukan pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan pilihan  
Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i atas informasi yang diberikan diucapkan terima-kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**Medan, Januari 2011**  
**Hormat Saya**

**S U W I T A**

---

## LINGKUNGAN KERJA

---

1. Bagaimana penyal penerangan/cahaya yang terdapat di lingkungan kerja saudara/i?
  - a. Baik
  - b. Kurang baik
  - c. Tidak baik
  
2. Apakah penerangan/cahaya yang terdapat di lokasi saudara/i bekerja memberikan kontribusi terhadap kinerja saudara/i?
  - a. Memberikan
  - b. Kurang memberikan
  - c. Tidak memberikan
  
3. Apakah tata warna di lingkungan saudara/i kerja sudah tertata secara baik?
  - a. Baik
  - b. Kurang baik
  - c. Tidak baik
  
4. Apakah ventilasi/pengaliran udara yang terdapat di tempat saudara/i bekerja sudah mencerminkan lingkungan kerja yang baik?
  - a. Sudah mencerminkan
  - b. Kurang mencerminkan
  - c. Tidak mencerminkan
  
5. Bagaimana pendapat saudara/i tentang dekorasi yang terdapat dalam ruangan dimana saudara/i bekerja?
  - a. Baik
  - b. Kurang baik
  - c. Tidak baik

6. Apakah penataan lingkungan kerja saudara dapat menetralisir suara bising yang berasal dari luar?
- Dapat
  - Kurang dapat
  - Tidak dapat
7. Apakah perusahaan menempatkan suara musik tertentu di dalam lokasi dimana saudara/i bekerja?
- Menempatkan
  - Kurang menempatkan
  - Tidak menempatkan
8. Apakah keamanan di lingkungan kerja saudara dijamin perusahaan?
- Dijamin
  - Kurang dijamin
  - Tidak dijamin





---

## KUALITAS PEKERJAAN

---

1. Apakah saudara/i bekerja telah sesuai kualitas pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan?
  - a. Sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Tidak sesuai
  
2. Apakah terhadap kualitas pekerjaan yang saudara/i lakukan sesuai dengan kepuasan dari konsumen?
  - a. Puas
  - b. Kurang puas
  - c. Tidak puas
  
3. Apakah saudara/i memiliki kriteria yang spesifik tentang kualitas pekerjaan selain yang ditetapkan perusahaan?
  - a. Memiliki
  - b. Kurang memiliki
  - c. Tidak memiliki
  
4. Apakah antara bagian yang satu dengan bagian yang lain memiliki kriteria kualitas pekerjaan yang berbeda?
  - a. Ya
  - b. Kurang memperhatikan
  - c. Tidak
  
5. apakah dalam mendukung kualitas pekerjaan yang dilakukan perusahaan memberikan pelatihan terhadap karyawannya?
  - a. Memberikan
  - b. Kurang memberikan
  - c. Tidak memberikan

6. Apakah kualitas pekerjaan yang dihasilkan didukung oleh teknologi dan sarana serta prasarana pekerjaan yang lengkap?
- Didukung
  - Kurang didukung
  - Tidak didukung
7. Menurut saudara/i apakah kualitas pekerjaan yang saudara hasilkan memberikan kepuasan kepada perusahaan?
- Memberikan
  - Kurang memberikan
  - Tidak memberikan
8. Apakah pengaturan lingkungan kerja memberikan andil dalam meningkatkan kualitas pekerjaan?
- Memberikan
  - Kurang memberikan
  - Tidak memberikan

