



**Pengaruh Lingkungan Kerja, Progam Pengembangan Dan Budaya Organisasi
Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Karyawan Galeri Indosat
Cabang Jember**

*THE INFLUENCE OF WORKING ENVIRONMENT, DEVELOPMENT PROGAM
AND ORGINIZATION CULTURE TOWARD THE QUALITY OF HUMAN
RESOURCE OF THE EMPLOYEES IN INDOSAT GALERY JEMBER*

SKRIPSI

Oleh
Widvas Panji Subrata
NIM 110810201179

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**Pengaruh Lingkungan Kerja, Progam Pengembangan Dan Budaya Organisasi
Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Karyawan Galeri Indosat
Cabang Jember**

*THE INFLUENCE OF WORKING ENVIRONMENT, DEVELOPMENT PROGAM
AND ORGINIZATION CULTURE TOWARD THE QUALITY OF HUMAN
RESOURCE OF THE EMPLOYEES IN INDOSAT GALERY JEMBER*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh:

Widyas Panji Subrata
NIM. 110810201179

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Widyas Panji Subrata
NIM : 110810201179
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja, Progam Pengembangan,
dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Sumber
Daya Manusia Pada karyawan Galeri Indosat Cabang
Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul
“Pengaruh Lingkungan Kerja, Progam Pengembangan Dan Budaya Organisasi
Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Karyawan Galeri Indosat Cabang
Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya
sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya
jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan
sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 19 Oktober 2015

Yang menyatakan,

Widyas Panji Subrata
NIM 110810201179

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, PROGRAM
PENGEMBANGAN DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
PADA KARYAWAN GALERI INDOSAT CABANG
JEMBER

Nama : Widyas Panji Subrata
NIM : 110810201179
Jurusan : S-1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Tanggal Persetujuan : 2 November 2015

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Drs. Agus Priyono, MM
NIP. 19601016 198702 1 001

Ema Desia Prajitiastari S.E., M.M
NIP. 19791221 200812 2 002

Mengetahui
Ketua Program Studi
S – 1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, SE., MM
NIP. 19780525 200312 2 002

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, PROGAM PENGEMBANGAN DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA PADA KARYAWAN GALERI INDOSAT
CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Widyas Panji Subrata

NIM : 110810201179

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

11 November 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Chairul Saleh, SE., M.Si (.....)
19690306 199903 1 001
2. Sekretaris : Dr. Nurhayati, SE, MM (.....)
19610607 198702 2 001
3. Anggota : Sudaryanto, SE, MBA, Ph.D (.....)
19660408 199103 1 001

FOTO

4 x 6

cm

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayah Hatwajie, dan Ibu Tutut Astutik. Terima kasih untuk setiap do'a, kesabaran, nasehat, dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini
2. Kakakku Widyas Fajar Nugraha dan Reva Maymi Srengga serta keponakanku Jasmine Aulia Adzani
3. UKMku Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM) dan Galeri Investasi BEI FE UNEJ
4. Almamaterku, Universitas Jember

MOTTO

“ Bangga tapi jangan sombong. Bekerja keras tapi jangan terpaksa. Bersyukur tapi jangan cepat berpuas diri “

(**Wishnutama**)

“Kesenangan dalam hidup adalah melakukan hal, dimana orang lain menganggap bahwa kita tidak mampu melakukan hal itu”

(**Andy Noya**)

“ Hidup adalah tantangan, jangan dengarkan omongan orang, yang penting kerja dan kerja. Kerja menghasilkan sesuatu, sementara omongan hanya menghasilkan alasan “

(**Ir. Joko Widodo**)



**Pengaruh Lingkungan Kerja, Progam Pengembangan Dan Budaya Organisasi
Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Karyawan Galeri Indosat
Cabang Jember**

THE INFLUENCE OF WORKING ENVIRONMENT, DEVELOPMENT PROGAM
AND ORGINIZATION CULTURE TOWARD THE QUALITY OF HUMAN
RESOURCE OF THE EMPLOYEEES IN INDOSAT GALERY JEMBER

SKRIPSI

Oleh

Widyas Panji Subrata

NIM 110810201179

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Agus Priyono, MM

Dosen Pembimbing II : Ema Desia Prajitasari, S.E., M.M

RINGKASAN

Pengaruh Lingkungan Kerja, Progam Pengembangan dan Budaya Organisasi terhadap kualitas Sumber Daya Manusia Pada Karyawan Galeri Indosat cabang Jember; Widyas Panji Subrata 110810201179; 2015; 97Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lingkungan kerja, program pengembangan dan budaya organisasi terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan galeri indosat cabang Jember. Sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan yang berjumlah 38 orang. Metode pengumpulan data menggunakan survei dan dokumentasi. Data dianalisis dengan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 20.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas SDM karyawan Galeri Indosat Jember; 2) Progam pengembangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas SDM pada karyawan Galeri Indosat Cabang Jember; 3) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas SDM pada Karyawan Galeri Indosat Cabang Jember; 4) Lingkungan kerja, program pengembangan dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas SDM karyawan Galeri Indosat Jember

Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Progam Pengembangan, Budaya Organisasi dan Kualitas Sumber Daya Manusia

SUMMARY

The Influence Of Working Environment, Development Progam And Orginization Culture Toward The Quality Of Human Resource Of The Employees In Indosat Galery Jember. Widyas Panji Subrata, 110810201179; 2015; 97 pages; the Management Department, the Faculty of Economics, Jember University.

This research aimed to analyze The Influence of Working Environment, Development Program And Organization Culture Toward The Quality Of Human Resources of The Employees in Indosat Galery Jember . Sample used is all the employees which consisted of 38 people. Data collection method used survey and documentation. Data analyzed by multiple linear regression with the help of software spss 20.0 for windows. The result showed that: 1 working environment influential positive and significant toward the quality of human resources of the employees in indosat galery jember; 2) development program influential positive and significant toward the quality of human resources of the employees in indosat galery jember, and; 3) Organization culture influential positive and significant toward the quality of human resources of the employees in indosat galery jember; 4) working environment , development program and cultural organization gave positive and significant effect simultaneously toward quality of human resources employees in indosat jember gallery

Keywords: Working Environment, Development Program, organizational Culture and. Quality Of Human Resources

PRAKATA

Puji syukur keharibaan Ilahi Robby atas segala taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Progam Pengembangan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Karyawan Galeri Indosat Cabang Jember. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Fathorrazi. SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Handriyono, M.Si, selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Agus Priono, MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga guna memberikan bimbingan, pengarahan, perhatian serta kesabaran demi terselesaikannya penulisan skripsi ini;
4. Ibu Ema Desia Prajitiasari S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan kesabaran dalam memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penyempurnaan skripsi ini;
5. Bapak Drs. Sunardi, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, perhatian, bimbingan dan pengarahan kepada penulis;
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang membantu dalam semua pengurusan akademik dan kemahasiswaan;
7. Seluruh pegawai Galeri Indosat Cabang Jember yang telah memberi kemudahan dalam penelitian
8. Ayah, Ibuku Hatwajie dan Tutut Astutik yang telah memberikan motivasi, do'a dan cintanya, sehingga penulis dapat tetap semangat dalam penyelesaian skripsi ini

9. Kakakku Widyas Fajar Nugraha dan Reva Maymi Srengga yang telah memberikan motivasi, do'a dan berbagai masukan kepada penulis
10. Sahabat – sahabatku B4 23, Rino, Anto, Ambon, Rio, Bapak, madha, Uwong, Feby,Aken, Aldy, Gamal, Iwan, serta Tim Hore Winda, Haikal, Prayudi, Danis dan Rizal terimakasih atas kebersamaannya serta telah menjadi tempat dalam berdiskusi dan bertukar pikiran selama ini
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas kerjasama dan bantuannya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari semua pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembacanya.

Jember, 24 September 2013

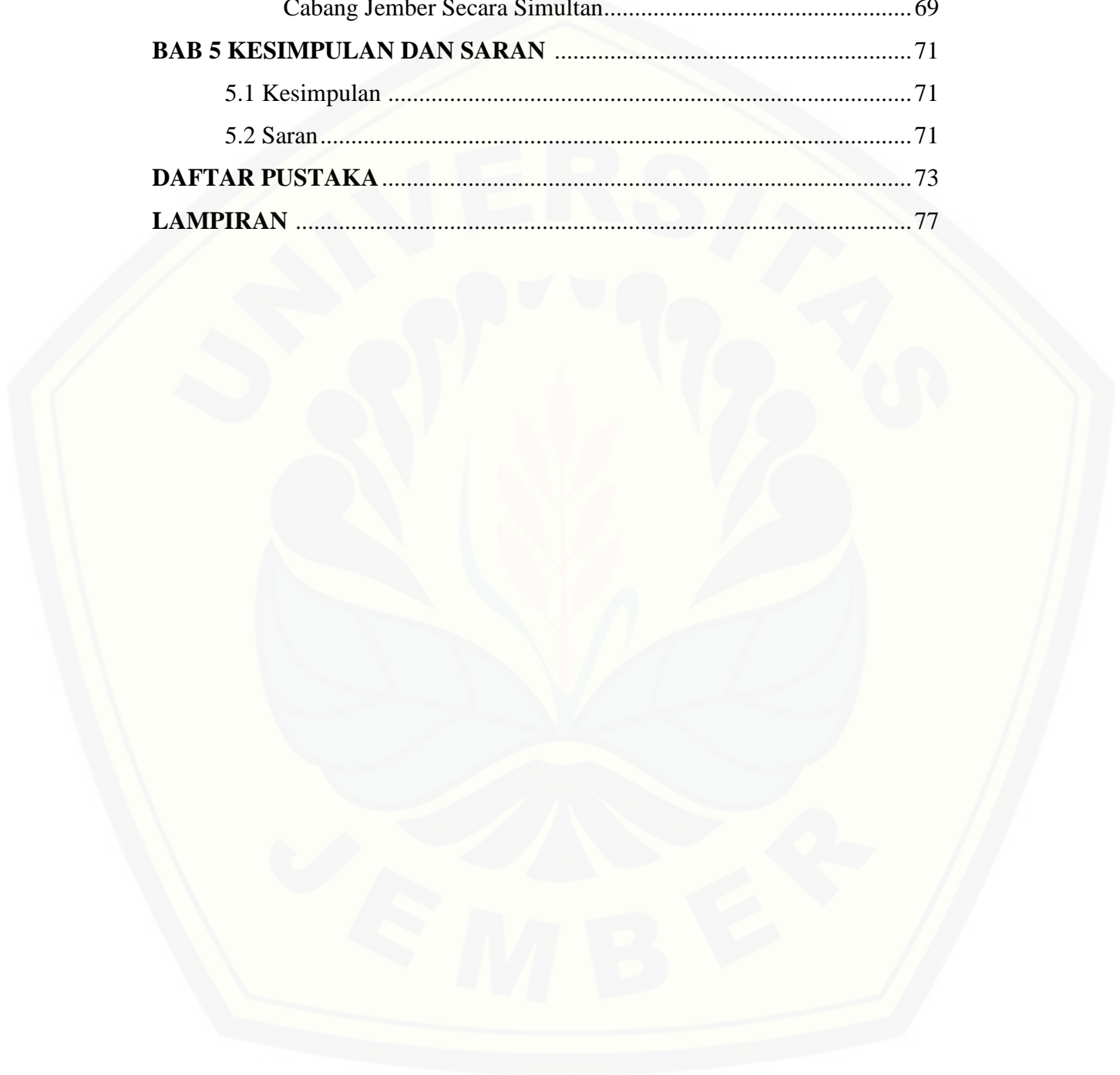
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBING	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
HALAMAN TABEL	xvi
HALAMAN GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kualitas SDM.....	9
2.1.2 Lingkungan Kerja.....	10
2.1.3 Progam Pengembangan	13
2.1.4 Budaya Organisasi.....	17
2.2 Kajian Empiris	20
2.3 Kerangka Konseptual	24

2.4 Hipotesis Penelitian	25
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	30
3.5 Identifikasi Variabel	30
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	31
3.6.1 Definisi Operasional Variabel	31
3.6.2 Skala Pengukuran	34
3.7 Uji Instrumen	34
3.7.1 Uji Validitas	34
3.7.2 Uji Reabilitas	35
3.8 Teknik Analisis Data	35
3.8.1 Analisis Deskriptif	35
3.8.2 Uji Normalitas Data	36
3.8.3 Analisis Linear Berganda	37
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	37
3.8.5 Uji Hipotesis	39
3.8.6 Analisis Koefisien Determinasi	41
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	42
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.2 Deskripsi Responden	49
4.1.3 Uji Instrumen Data	56
4.1.4 Tehnik Analisis Data	57
4.2 Pembahasan	65
4.2.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas SDM	65
4.2.2 Pengaruh Progam Pengembangan Terhadap Kualitas SDM	67

4.2.3 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas SDM	68
4.2.4 Pengaruh Lingkungan Kerja, Progam Pengembangan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas SDM Di <i>Galeri</i> Indosat Cabang Jember Secara Simultan.....	69
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penghargaan yang di Peroleh Indosat	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Lingkungan Kerja.....	48
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Progam Pengembangan	49
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Budaya Organisasi.....	50
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kualitas SDM	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data.....	54
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Regresi dan Pengujian Hipotesis	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji F	52
Tabel 4.14 Nilai Koefisien Beta Standar	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual	24
Gambar 3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah	38
Gambar 4.1: Struktur Organisasi	42
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Gambar 4.3 : Normalitas Model	57

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN	76
LAMPIRAN 2. HASIL TABULASI JAWABAN RESPONDEN	89
LAMPIRAN 3. DISTRIBUSI DATA RESPONDEN	82
LAMPIRAN 4. HASIL UJI VALIDITAS	86
LAMPIRAN 5. HASIL UJI RELIABILITAS	91
LAMPIRAN 6. HASIL UJI NORMALITAS DATA	93
LAMPIRAN 7. HASIL REGRESI LINEAR BERGANDA	94

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu sumber daya organisasi yang sangat penting dan penggerak utama atas segala aktivitas kegiatan organisasi, sehingga perlu adanya perhatian yang serius. Tanpa sumber daya manusia, suatu perusahaan tidak akan berfungsi dan hanya dengan sumber daya manusia yang memiliki tingkat profesionalitas yang tinggi suatu organisasi akan mencapai produktifitas yang tinggi pula (Simamora, 2006:4). Suatu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, berdedikasi tinggi dan profesional tak terkecuali dalam industri jasa provider telephon seluler, apalagi saat ini terjadi perubahan budaya dan gaya hidup masyarakat yang semakin maju, serta dukungan kemajuan teknologi, sehingga membuat konsumen menghadapi lebih banyak alternatif produk, dengan harga dan kualitas yang berbeda.

Kualitas SDM sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi menurut Danim (2000:82), kualitas SDM adalah sumber daya yang memenuhi kriteria kualitas fisik dan kesehatan, kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan) dan kualitas mental spiritual/kejuangan. Apabila kualitas karyawan baik, maka kinerja perusahaan akan meningkat. Sebaliknya apabila kualitas karyawan buruk, dapat menyebabkan menurunnya kinerja perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Menurut Marbun dan Heryanto (1993), pengaruh penerapan peran manajemen mutu terpadu terhadap kualitas sumber daya manusia adalah : (1) peran karyawan yaitu keuletan membina kreativitas, keikhlasan dalam menjalankan program, kemampuan untuk mengembangkan diri, keyakinan dan kepercayaan akan manfaat manajemen mutu terpadu; (2) peran pimpinan yaitu keikutsertaan aktif, keterbukaan dalam komunikasi, ketidacauan dekat dengan anggota organisasi dan mempunyai kualitas kepemimpinan; (3) hubungan dengan pimpinan dengan karyawan yaitu kesebahasaan dalam tindakan, kebersamaan

dalam analisis, keserasian langkah dan tindakan, kesukarelaan dalam kerjasama; (4) aspek organisasi yaitu keterpaduan individu dalam sistem, rasa sama-sama memiliki, kelengkapan sarana dan kejelasan program kerja, keterlibatan dalam tindakan dan kelugasan menjalankan sistem penghargaan; (5) aspek lingkungan yaitu kedisiplinan kerja, kesesuaian situasi dan kondisi, kerapihan lingkungan dan proses kerja serta kenyamanan tempat kerja. Berdasarkan peran-peran yang dapat mempengaruhi kualitas SDM terlihat adanya beberapa faktor yang ada pada lingkungan kerja, program pengembangan dan budaya organisasi. Yanti dkk (2014) menunjukkan bahwa lingkungan kerja, program pengembangan, peran karyawan, peran pimpinan, peran hubungan pimpinan dan karyawan, aspek organisasi, dan lingkungan kerja dan budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas SDM.

Lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana karyawan melakukan pekerjaan sehari – hari, lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan nyaman sehingga memungkinkan karyawan dapat melakukan pekerjaannya secara optimal yang nantinya dapat membantu dalam peningkatan kualitas SDM, apabila karyawan memiliki rasa nyaman dengan lingkungannya maka karyawan tersebut akan bertah di tempat kerjanya untuk melakukan aktifitas sehingga waktu kerja dapat di gunakan dengan lebih efektif dan efisien. Menurut Sedarmayanti (2001:20), lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik atau pun non fisik, langsung maupun tidak langsung yang mampu mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Lingkungan kerja dan kualitas SDM saling berkaitan dimana semakin baik lingkungan kerja maka semakin baik kualitas SDM yang dimiliki perusahaan. Setiaji (2004) dan Ghoniyah dan Masurip (2011) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas SDM. Yasa dan Utama (2012), Kusuma (2013) juga menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas SDM. Sedangkan Arianto (2013) menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas SDM.

Program pengembangan dalam suatu perusahaan SDM perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas SDM, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan. Dalam pengembangan sumber daya manusia tentunya diperlukan suatu strategi tertentu, sehingga hasil yang diharapkan bisa tercapai. Strategi terhadap pengembangan sumber daya manusia dirasakan semakin penting pada 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 keterampilan dan lain-lain. Program pengembangan dapat mempengaruhi kualitas SDM jika dilaksanakan dengan baik. Salmah (2012) menemukan bahwa program pengembangan berpengaruh terhadap kualitas sumber daya yang dinilai dengan kinerja karyawan. Tetapi sebaliknya, Hakim (2010) tidak menemukan bahwa program pengembangan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Pembentukan tata nilai merupakan pondasi awal dalam membentuk budaya organisasi. Tata nilai mengatur seluruh warga anggota komunitas agar dapat berjalan beriringan sejalan secara harmonis untuk mencapai tujuan kolektif. Budaya organisasi yang kuat mendukung tujuan-tujuan perusahaan, sebaliknya akan menghambat dengan tujuan-tujuan perusahaan. Budaya yang kuat dan positif sangat berpengaruh terhadap perilaku dan efektifitas kinerja perusahaan (Sutrisno, 2010:3). Organisasi dapat tumbuh dan berkembang karena budaya organisasi yang terdapat di dalamnya mampu merangsang semangat kerja sumber daya manusia (SDM) sehingga, kinerja organisasi meningkat. Budaya organisasi membantu mengarahkan sumber daya manusia pada pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Nilai dan norma perilaku tersebut menciptakan pendekatan yang digunakan anggota organisasi dalam melaksanakan pekerjaan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi. Hal ini berarti bahwa setiap perbaikan budaya kerja kearah yang lebih kondusif akan

memberikan sumbangan yang sangat berarti bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pratiwi (2012), Sokro (2012) dan Shahzad *et.al* (2013) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas SDM.

PT Indosat Tbk merupakan salah satu provider bidang telephon seluler yang berbasis GSM (*Global System for Mobile Communication*), produk – produk kartu Indosat yaitu Mentari dan IM3 yang meliputi kartu perdana dan voucher isi ulang. berbagai inovasi yang di berikan untuk menarik konsumen seperti penurunan tarif percakapan, tarif SMS , tarif GPRS, kemudahan isi ulang, transfer pulsa, diskon belanja dan lain lain, namun terlepas dari berbagai inovasi yang di berikan pada produk indosat, peran SDM yang ada pada perusahaan indosat juga memegang peran penting bagi kemajuan perusahaan ini, telah banyak penghargaan yang di berikan kepada Indosat berkat kerja keras para SDM yang ada di Indosat. Beberapa Penghargaan tersebut seperti tertatera pada Tabel 1. 1.

Tabel 1.1. Penghargaan yang di peroleh Indosat

Tanggal	Penyelenggara	Kategori
21 Januari 2010	Forsel Award Majalah	<i>Best Choice for Customer Service</i>
27 Maret 2011	Hot Game Magz	<i>GSM Favorit</i>
Juni 2012	Indonesia Contact Center Association (ICCA)	<i>The Best Contact Center Indonesia 2012</i>
7 Maret 2013	Selular Award 2013	<i>Best Customer Care Services</i>
30 Mei 2014	Global Telecom Business (GTB)	<i>Consumer Service Innovation</i>

Sumber : www.Indosat.com, Tahun 2015

Penghargaan yang diperoleh oleh Indosat diatas tentunya tidak terlepas dari kerja keras para karyawan dalam memberikan inovasi – inovasi sehingga masyarakat lebih mengenal indosat dan mau membeli dan membeli lagi produk – produk Indosat sehingga Indosat terus dapat bersaing dengan provider telephon seluler lainnya dan kantor yang cukup berpengaruh dalam memperkenalkan

sekaligus menjalin hubungan yang baik dengan konsumen indosat adalah *Galeri Indosat* yang salah satu kantornya berada di Kabupaten Jember

Galeri Indosat cabang Jember bertugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan indosat yang ada di kabupaten Jember. Adanya semakin banyaknya pesaing yang menawarkan produk sejenis baik berbasis GSM maupun CDMA, membuat galeri indosat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan beradaptasi dengan budaya dan gaya hidup konsumen sehingga dapat mempengaruhi konsumen untuk dapat membeli dan membeli ulang produk dari Indosat tersebut.

Adaptasi ini salah satunya dengan memperhatikan manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. *Galeri Indosat* cabang Jember memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas SDMnya seperti memberikan sekatan – sekatan pada ruangan kerja yang membatasi meja kerja karyawannya hal ini bertujuan untuk menjaga privasi setiap karyawan sehingga karyawan dapat lebih nyaman dalam bekerja namun ternyata hal ini juga mengganggu kelancaran komunikasi antar karyawan, karyawan jadi lebih sulit saat berdiskusi dengan karyawan lain karena terhalang oleh sekatan – sekatan yang ada pada ruang kerja mereka, selain itu adanya pengembangan SDM yang dilakukan oleh perusahaan juga masih harus diperhatikan lagi agar dapat memenuhi tujuan awal diadakannya pengembangan karyawan tersebut, pada budaya organisasi pada perusahaan *Galeri Indosat* cabang Jember sudah terstruktur dengan baik namun masih belum ada konsistensi dalam menjalankan budaya organisasi yang ada.

Pada *Galeri Indosat* cabang Jember ditemukan adanya budaya organisasi yang menyebabkan karyawan kurang bergairah atau tidak bersemangatnya dalam bekerja. Hal tersebut dapat diketahui melalui gejala-gejala yang terjadi dilapangan seperti masih adanya karyawan yang tidak masuk kerja dan datang terlambat, minimnya kegiatan dan penghargaan yang diberikan oleh pemimpin kepada karyawan. Contohnya kurangnya pemberian arahan oleh pemimpin kepada bawahan, seperti tidak adanya briefing pada waktu-waktu tertentu, yang biasanya dilakukan perusahaan lain. Masih adanya kekurangan pada bagian teknis seperti

perangkat computer yang masih menggunakan spesifikasi yang rendah, yang nantinya akan memperlambat pekerjaan karyawan. Adanya sebagian karyawan yang kurang melakukan komunikasi terhadap teman sejawatnya, khususnya terhadap hal-hal yang menyangkut tugas dan tanggung jawab bersama dalam bekerja. Hal itu semua didukung dengan data kehadiran karyawan seperti Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.3. Data Kehadiran *Galeri Indosat* Cabang Jember

No	Bulan	Karyawan Yang Absen	Jumlah Karyawan
1	Maret	4	36
2	April	5	37
3	Mei	5	38
4	Juni	6	38
5	Juli	6	38
6	Agustus	7	38

Sumber: *Galeri Indosat* Cabang Jember, Tahun 2015

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa budaya kerja yang dilakukan pada *Galeri Indosat* Cabang Jember belum terlaksana dengan baik. Hal itu dapat dilihat dari budaya masuk kerja yang menunjukkan jumlah karyawan yang tidak masuk atau mangkir semakin tinggi jumlahnya. Oleh karena itu, budaya organisasi yang bisa diterapkan dengan baik salah satu indikasinya dilihat dengan perkembangan data kehadiran karyawan dalam menerapkan budaya organisasi yang masih belum optimal sehingga nantinya akan berpengaruh pada kualitas SDM.

Berdasarkan latar belakang dan *gap research* serta fenomena yang sedang terjadi tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian berjudul: “ Pengaruh Lingkungan Kerja, Progam Pengembangan dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Karyawan *Galeri Indosat* Cabang Jember”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas sumber daya manusia secara parsial pada karyawan galeri Indosat cabang Jember ?
- b. Bagaimana pengaruh program pengembangan terhadap kualitas sumber daya manusia secara parsial pada karyawan galeri Indosat cabang Jember ?
- c. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas sumber daya manusia secara parsial pada karyawan galeri Indosat cabang Jember ?
- d. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja, program pengembangan dan budaya organisasi terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan galeri Indosat cabang Jember secara simultan ?

1.3 Tujuan

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya peneliti memiliki tujuan antara lain :

- a. Untuk mengkaji pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan galeri Indosat cabang Jember
- b. Untuk mengkaji pengaruh program pengembangan terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan galeri Indosat cabang Jember
- c. Untuk mengkaji pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan galeri Indosat cabang Jember
- d. Untuk mengkaji pengaruh lingkungan kerja, program pengembangan dan budaya organisasi terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan galeri Indosat cabang Jember secara simultan

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi berbagai pihak, yaitu

a. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai penambah informasi terhadap perusahaan dan dapat dijadikan suatu masukan untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sehingga menjadi lebih baik lagi

b. Bagi peneliti dan akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk mengembangkan wawasan berpikir serta menambah ilmu pengetahuan mengenai permasalahan yang di teliti sehingga memperoleh gambaran yang jelas mengenai fenomena yang terjadi dengan didasarkan teori. Bagi akademisi diharapkan bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya manajemen sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan referensi dan perkembangan penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas SDM

Menurut Nasution (2000) bahwa sumber daya manusia (SDM) di dalam organisasi merupakan kunci keberhasilan organisasi, karena pada dasarnya SDM yang merancang, memasang, mengoperasikan dan memelihara dari sistem integral tersebut, baik itu input, proses, maupun output. Manusia sebagai asset yang akan mengelola sumber daya yang ada dalam organisasi memerlukan manusia yang baik kualitasnya.

Menurut Alwi (2008), kualitas sumber daya manusia adalah sebagai kunci keunggulan kompetitif bagi organisasi. Kompetensi - kompetensi dan komitmen pegawai yang terbentuk baik secara individu atau kelompok guna memenuhi kebutuhan organisasi dan mengintegrasikan kompetensi-kompetensi tersebut dalam sistem manajemen yang dijalankan organisasi. Kualitas dan karakteristik pegawai yang diperlukan oleh organisasi pada hakikatnya tidak terlepas dari tantangan-tantangan bersaing yang akan dihadapi oleh organisasi sekarang maupun di masa yang akan datang.

Indikator – indikator kualitas sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Danim (1996:45-46) adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Fisik dan Kesehatan

Kualitas Fisik dan Kesehatan meliputi :

- 1) Memiliki kesehatan yang baik serta kebugaran jasmani
- 2) Memiliki tingkat kehidupan yang layak dan manusiawi

b. Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan)

Kualitas Intelektual (pengetahuan dan keterampilan) meliputi :

- 1) Karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan
- 2) Keterampilan yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan;

c. Kualitas Spiritual

Kualitas spiritual meliputi :

- 1) Taat menjalankan agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, serta toleransi yang tinggi dalam kehidupan beragama.
- 2) Memiliki semangat yang tinggi dan kejujuran yang tangguh
- 3) Jujur yang dilandasi kesamaan antara pikiran, perkataan dan perbuatan
- 4) Memiliki sikap disiplin, adaptif dan kritis
- 5) Memiliki semangat kompetisi yang tinggi dengan meningkatkan motivasi, etos kerja dan produktivitas.
- 6) Berjiwa besar dan berpikiran positif. Serta sifat keterbukaan yang dilandasi rasa tanggung jawab.

2.1.2 Lingkungan kerja

Menurut Artoyo dalam (Sariyathi, 2007: 66), lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan organisasi karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan yang bekerja. Lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan kualitas karyawan dan sebaliknya lingkungan kerja yang sangat tidak baik dapat mengurangi kualitas karyawan. Suatu lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja pada perusahaan akan membuat kualitas karyawan semakin meningkat sehingga karyawan dapat menggunakan waktu kerja mereka dengan lebih efektif dan efisien

Menurut Sedarmayanti (2001:1), lingkungan kerja adalah keseluruhan alat dan perkakas dan bahan yang dihadapi di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Menurut Nitisemito (2002:183) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankan.

Menurut Sedarmayanti (2001:2) secara garis besar jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik:

a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Robbins (2002) menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik adalah:

1) Suhu

Suhu adalah variabel dimana terdapat perbedaan individual yang besar. Dengan demikian untuk memaksimalkan produktivitas, adalah penting bahwa karyawan bekerja di suatu lingkungan dimana suhu di atur sedemikian rupa sehingga berada diantara rentang kerja yang dapat diterima setiap individu

2) Kebisingan,

Suara yang bunyi bisa sangat mengganggu para karyawan dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi kerja karyawan sehingga kinerja karyawan bisa menjadi tidak optimal.

3) Penerangan

Bekerja pada ruangan yang gelap dan samar-samar akan menyebabkan ketegangan pada mata. Intensitas cahaya yang tepat dapat membantu karyawan dalam memperlancar aktivitas kerjanya. Tingkat yang tepat dari intensitas cahaya juga tergantung pada usia karyawan. Pencapaian kinerja pada tingkat penerangan yang lebih tinggi adalah lebih besar untuk karyawan yang lebih tua dibandingkan yang lebih muda.

4) Mutu udara.

Mutu udara merupakan fakta yang tidak bisa diabaikan bahwa jika menghirup udara yang tercemar membawa efek yang merugikan pada kesehatan pribadi. Udara yang tercemar dapat mengganggu kesehatan pribadi karyawan. Udara yang tercemar di lingkungan kerja dapat menyebabkan sakit kepala, mata perih, kelelahan, lekas marah, dan depresi.

b. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik menurut Sedamayanti (2001) merupakan semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik mencakup hubungan kerja yang terbina dalam perusahaan. Semangat kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja non fisik, karyawan bekerja di dalam perusahaan tidaklah seorang diri, dan dalam melakukan aktivitas perlu adanya kerjasama, dengan demikian hubungan yang baik antar rekan kerja, bawahan maupun atasan akan sangat penting dalam peningkatan kualitas SDM. Ada 5 aspek lingkungan kerja non fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu:

- 1) Struktur kerja, yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.
- 2) Tanggung jawab kerja, yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan mereka.
- 3) Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu sejauh mana karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.
- 4) Kerja sama antar kelompok, yaitu sejauh mana karyawan merasakan ada kerjasama yang baik diantara kelompok kerja yang ada.
- 5) Kelancaran komunikasi, yaitu sejauh mana karyawan merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan.

Lingkungan kerja dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja baik berupa fisik maupun nonfisik yang dapat mempengaruhi karyawan saat bekerja. Jika lingkungan kerja yang kondusif maka karyawan bisa aman, nyaman dan jika lingkungan kerja tidak mendukung maka karyawan tidak bisa aman dan nyaman Kedua jenis lingkungan kerja di atas harus diperhatikan oleh organisasi. Keduanya tidak bisa dipisahkan begitu saja. Terkadang, organisasi

hanya mengutamakan salah satu jenis lingkungan kerja di atas, tetapi akan lebih baik lagi apabila keduanya dilaksanakan agar peningkatan kualitas SDM dapat dilakukan secara maksimal.

Indikator-indikator lingkungan kerja oleh Nitisemito (2000:159) yaitu sebagai berikut:

a. Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

b. Hubungan Kerja

Adanya hubungan kerja yang harmonis dan tanpa ada saling intrik antara karyawan dengan karyawan dan karyawan dengan atasan, maka akan dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya. Dengan begitu semangat kerja karyawan akan meningkat dan kinerja pun juga akan ikut meningkat.

c. Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

2.1.3 Progam Pengembangan Karyawan

Kualitas sumber daya manusia dan kinerja dapat ditingkatkan dengan melakukan penerapan pengembangan sumber daya manusia. Menurut Hasibuan, (2009:69) pengembangan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Simamora (2003: 268) mendefinisikan pengembangan karyawan sebagai aktivitas pengembangan karir karyawan terhadap organisasi, penyediaan landasan bagi karyawan agar dapat

berprestasi secara efektif dan menghasilkan prestasi baru dalam lingkungan perusahaan.

Menurut Sutrisno (2010 : 61) mengemukakan bahwa, pengembangan SDM adalah proses persiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan – kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja”. Menurut seluruh definisi diatas dapat disimpulkan strategi pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu upaya untuk memperbaiki kemampuan kerja karyawan dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi yang dapat membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya guna meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan organisasi dalam mencapai tujuan yang juga disesuaikan dengan tuntutan pekerjaan yang akan diemban oleh karyawan. Pengembangan karyawan dalam pelaksanaannya seringkali dilakukan untuk membantu karyawan memasuki dunia kerja yang kompetitif yang berbeda dari kondisi kehidupan sebelumnya.

Menurut Hasibuan (2000:70), pengembangan sumber daya manusia bertujuan dan bermanfaat bagi perusahaan, karyawan, konsumen, atau masyarakat yang mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan perusahaan. (Hasibuan, 2000:70) menyatakan bahwa tujuan pengembangan sumber daya manusia hakikatnya menyangkut hal-hal berikut :

a. Produktifitas Kerja

Melalui pengembangan sumber daya manusia, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik. Karena kemampuan teknis, keahlian manusiawi dan kemampuan manajerial juga semakin baik maka produktifitas kerja meningkat.

b. Efisiensi

Pengembangan sumber daya manusia dapat menghemat sumber daya, tenaga, waktu dan faktor-faktor produksi karena dapat mencari dan mengurangi terjadinya kesalahan-kesalahan, sehingga biaya produksi relatif kecil.

c. Karir

Dengan pengembangan, kemampuan karyawan untuk meningkatkan karir semakin besar karena keahlian, keterampilan dan prestasi kerjanya sudah lebih baik.

d. Kepemimpinan

Dengan pengembangan kepemimpinan, seorang manajer akan lebih baik karena kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya.

e. Balas Jasa

Balas jasa yang diterima karyawan akan meningkat, karena pengembangan yang dilakukan dapat meningkatkan prestasi mereka.

Program pengembangan tenaga kerja dirasakan semakin penting pada suatu perusahaan karena terjadinya persaingan antar perusahaan yang membuat perusahaan harus melakukan program pengembangan kepada karyawannya. Program pengembangan ini dapat dilakukan dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga kerja yang diwujudkan dalam berbagai bentuk nyata, Program pengembangan karyawan akan membuat karyawan semakin produktif sehingga memungkinkan organisasi atau perusahaan mempertimbangkan untuk melakukan pengembangan karir karyawan. Karyawan yang akan mengikuti program pengembangan adalah karyawan baru agar memahami, terampil, dan ahli dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan karyawan lama supaya mereka lebih memahami *technical skill, human skill, conceptual skill, dan managerial skill*.

Menurut Hasibuan (2008 : 72), jenis pengembangan dikelompokkan atas pengembangan secara formal dan pengembangan secara informal.

a. Pengembangan Secara Formal

Pengembangan secara formal yaitu karyawan ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan atau latihan yang dilakukan perusahaan maupun yang dilakukan oleh lembaga tertentu. Pengembangan secara formal dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan saat ini maupun masa depan yang sifatnya untuk peningkatan karir karyawan.

b. Pengembangan secara informal

Pengembangan secara informal yaitu pengembangan karyawan atas usahanya sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku – buku literature yang ada kaitannya dengan pekerjaan atau jabatannya.

Menurut Mangkunegara (2009:45- 46), faktor – faktor pengembangan karyawan adalah sebagai berikut :

- a. Perbedaan individu pegawai.
- b. Hubungan dengan jabatan analisis.
- c. Motivasi
- d. Partisipasi aktif
- e. Seleksi peserta penataran
- f. Metode latihan dan pengembangan

Bentuk pengembangan dapat diuraikan dalam beberapa metode, yakni pelatihan dan pendidikan. Pelatihan sendiri mencakup beberapa metode yaitu melalui *On The Job Training*, Karyawan dilatih tentang pekerjaan baru dengan supervise langsung seorang “pelatih” yang bagaimana berpengalaman (biasanya karyawan lain) dan *Off The Job Training* yang terdiri dari; metode simulasi dan presentasi informasi.

Menurut Mangkunegara (2008 : 44) yang termasuk indikator – indikator program pengembangan adalah

- a. Tujuan dan sasaran yaitu menetapkan apa yang ingin dicapai dengan adanya program pengembangan yang ada pada perusahaan, tujuan dan sasaran yang ada pada perusahaan tentunya harus jelas dan dapat diukur
- b. Pelatih (*trainers*) merupakan seseorang yang memberikan pelatihan maupun pendidikan kepada karyawan dalam program pengembangan. Para pelatih (*trainees*) ini tentunya harus memiliki kualifikasi yang memadai.
- c. Materi pengembangan merupakan segala bentuk bahan yang digunakan dalam proses pengembangan karyawan. Materi pengembangan yang digunakan dalam proses pengembangan harus sesuai dengan tujuan hendak dicapai oleh perusahaan.

- d. Metode pengembangan merupakan cara kerja yang digunakan pada perusahaan dalam melakukan proses pengembangan karyawan. Metode pengembangan harus sesuai dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta.
- e. Peserta pengembangan merupakan orang yang ikut serta dalam program pengembangan yang diberikan oleh perusahaan, Peserta pengembangan (*trainee*) harus memenuhi persyaratan yang ditentukan.

2.1.4 Budaya Organisasi

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas karyawan adalah budaya organisasi. Soedjono (2005) mengatakan bahwa budaya organisasi merupakan nilai - nilai yang berkembang dalam suatu organisasi, di mana nilai-nilai tersebut digunakan untuk mengarahkan perilaku anggota-anggota organisasi. Robbins dan Judge (2008) mengartikan budaya organisasi sebagai sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Menurut Peter F Drucker dalam Tika (2006:2) berpendapat bahwa budaya organisasi adalah pokok penyelesaian masalah-masalah eksternal dan internal yang dalam pelaksanaannya di lakukan secara konsisten oleh suatu kelompok yang kemudian di wariskan kepada anggota-anggota baru dengan berbagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan dan merasakan terhadap masalah-masalah pada perusahaan. Budaya organisasi merupakan pola keyakinan dan nilai-nilai organisasi yang diyakini dan dijiwai oleh seluruh anggotanya dalam melakukan pekerjaan sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah-masalah terkait, sehingga akan menjadi sebuah nilai atau aturan di dalam organisasi tersebut

Menurut Nurtjahjani dan Masreviastuti (2007), agar budaya organisasi dapat berfungsi secara optimal, maka budaya organisasi harus diciptakan, dipertahankan, dan diperkuat serta diperkenalkan kepada karyawan melalui proses sosialisasi. Melalui sosialisasi ini, karyawan diperkenalkan tentang tujuan, strategi, nilai-nilai, dan standar perilaku organisasi serta informasi yang berkaitan dengan pekerjaan. Setiap individu yang tergabung di dalam sebuah organisasi

memiliki budaya yang berbeda, disebabkan mereka memiliki latar belakang budaya yang berbeda, namun semua perbedaan itu akan dilebur menjadi satu di dalam sebuah budaya yaitu budaya organisasi, untuk menjadi sebuah kelompok yang bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi sebagaimana yang telah disepakati bersama sebelumnya, tetapi dalam proses tersebut tidak tertutup kemungkinan ada individu yang bisa menerima dan juga yang tidak bisa menerimanya, yang mungkin bertentangan dengan budaya yang dimilikinya.

Robbins (2008:54) membagi lima fungsi budaya organisasi, sebagai berikut:

- a. Berperan menetapkan batasan.
- b. Mengantarkan suatu perasaan identitas bagi anggota organisasi.
- c. Mempermudah timbulnya komitmen yang lebih luas dari pada kepentingan individual seseorang.
- d. Meningkatkan stabilitas system sosial karena merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi.
- e. Sebagai mekanisme control dan menjadi rasional yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para karyawan.

Menurut Tika (2006: 10) terdapat beberapa karakteristik yang apabila dicampur dan dicocokkan maka akan menjadi budaya internal yaitu :

- a. Inisiatif individu yaitu sejauh mana organisasi memberikan kebebasan kepada setiap pegawai dalam mengemukakan pendapat atau ide-ide yang di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Inisiatif individu tersebut perlu dihargai oleh kelompok atau pimpinan suatu organisasi sepanjang menyangkut ide untuk memajukan dan mengembangkan organisasi.
- b. Toleransi terhadap tindakan beresiko yaitu sejauh mana pegawai dianjurkan untuk dapat bertindak agresif, inovatif dan mengambil resiko dalam mengambil kesempatan yang dapat memajukan dan mengembangkan organisasi. Tindakan yang beresiko yang dimaksudkan adalah segala akibat yang timbul dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dilakukan oleh pegawai

- c. Pengarahan yaitu sejauh mana pimpinan suatu organisasi dapat menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan yang diinginkan, sehingga para pegawai dapat memahaminya dan segala kegiatan yang dilakukan para pegawai mengarah pada pencapaian tujuan organisasi. Sasaran dan harapan tersebut jelas tercantum dalam visi dan misi.
- d. Integrasi yaitu sejauh mana suatu organisasi dapat mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi. Menurut Handoko (2003 : 195) koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada unit-unit yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan.
- e. Dukungan manajemen yaitu sejauhmana para pimpinan organisasi dapat memberikan komunikasi atau arahan, bantuan serta dukungan yang jelas terhadap pegawai. Dukungan tersebut dapat berupa adanya upaya pengembangan kemampuan para pegawai seperti mengadakan pelatihan.
- f. Kontrol yaitu adanya pengawasan dari para pimpinan terhadap para pegawai dengan menggunakan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan demi kelancaran organisasi. Pengawasan menurut Handoko (2003: 360) dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi tercapai.
- g. Sistem imbalan yaitu sejauh mana alokasi imbalan (seperti kenaikan gaji, promosi, dan sebagainya) didasarkan atas prestasi kerja pegawai, bukan sebaliknya didasarkan atas senioritas, sikap pilih kasih, dan sebagainya.
- h. Toleransi terhadap konflik yaitu sejauh mana para pegawai didorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka guna memajukan organisasi, dan bagaimana pula tanggapan organisasi terhadap konflik tersebut.
- i. Pola komunikasi yaitu sejauh mana komunikasi dalam organisasi yang dibatasi oleh hierarki kewenangan yang formal dapat berjalan baik. kadang-kadang hirarki kewenangan dapat menghambat terjadinya pola komunikasi antara atasan dan bawahan atau antar karyawan itu sendiri

2.2 Kajian Empiris

Ada beberapa penelitian tentang lingkungan kerja, pengembangan dan budaya organisasi berkaitan dengan kualitas SDM. Setiaji (2004) meneliti dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Jepara. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Jepara. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Murdijanto (2004) dengan penelitian berjudul “Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumberdaya Manusia” dengan menggunakan regresi linear berganda dilakukan uji statistik : (1) menghitung koefisien determinasi (R^2); (2) uji F; (3) Uji t; (4) Asumsi klasik (*multikolinearity* dan *heteroskedastisitas*). Populasi dalam penelitian berjumlah 80 karyawan. Jumlah sampel yang diteliti adalah seluruh karyawan tidak termasuk unsur pimpinan (yang mempunyai jabatan eselon), dengan metode pengambilan sampel adalah stratafikasi yang berjumlah 60 responden. Dari penelitian ini di dapat kesimpulan bahwa TQM berpengaruh baik terhadap peningkatan kualitas SDM di Balai Pengujian Sertifikasi Mutu Barang Jember.

Pratiwi (2012) melakukan penelitian Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Makassar” Analisis menggunakan data kuantitatif dengan bantuan statistik. Hipotesis yang digunakan diuji dengan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t) dengan menggunakan populasi sebanyak 42 orang. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai artinya perubahan budaya organisasi mempunyai pengaruh searah terhadap perubahan kinerja pegawai, atau dengan kata lain apabila terjadi peningkatan budaya organisasi maka akan terjadi peningkatan kinerja pegawai

Sokro (2012:106) meneliti tentang “*Analysis of The Relationship that Exists Between Organisational Culture, Motivation and Performance*”. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan yang ada antara budaya organisasi, motivasi karyawan dan kinerja. Domain budaya organisasi (nilai-nilai organisasi, keyakinan individu, lingkungan kerja, dan hubungan karyawan) dan motivasi kerja dan kinerja diselidiki. Populasi sebanyak 200 orang dan sampel terpilih sebanyak 115 orang. Analisis data menggunakan Pearsons dan metode Korelasi Spearman, korelasi positif telah ditemukan antara dua variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki dampak langsung terhadap motivasi kerja karyawan dan secara tidak langsung pada kinerja organisasi juga. Semakin baik budaya organisasi, semakin tinggi tingkat motivasi karyawan. Jika organisasi mengembangkan budaya yang kuat akan meningkatkan motivasi dan kinerja secara signifikan.

Salmah (2012) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Program Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kompetensi Karyawan Pada Pt. Muba Electric Power Sekayu”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif yang menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka dengan menggunakan statistik inferensial, didukung dengan memaparkan dan menjelaskan hasil penelitian serta menganalisis hasil penelitian. Alat analisis data dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linear berganda, regresi linear sederhana serta uji F dan uji t untuk pengujian hipotesis. Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 134 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan didapat responden yang memenuhi kriteria sebanyak berjumlah 38 orang. Didapat kesimpulan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap kompetensi karyawan PT. Muba Electric Power, secara parsial variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kompetensi karyawan PT. Muba Electric Power, sedangkan variabel pengembangan karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kompetensi karyawan PT. Muba Electric Power.

Shahzad *et.al* (2013), meneliti tentang “*Impact of Organizational Culture on Employees Job Performance: An Empirical Study of Software Houses in Pakistan*” adalah untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi secara langsung atau tidak langsung terhadap prestasi kerja karyawan. Penelitian tentang budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dilakukan pada karyawan *software* yang bekerja di Pakistan. Populasi penelitian sebanyak 276 orang dan sampel terpilih 145 orang. Analisis data menggunakan deskripsi, korelasi dan regresi. Hasil keseluruhan mendukung bahwa budaya organisasi berpengaruh positif yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan di Pakistan.

Kusuma (2013) dengan judul penelitian Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Galeri Indosat Jember”. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Galeri Indosat Jember yang berjumlah 115 orang. penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan tehnik *proportional area random sampling sehingga diambil 53* dari 115 orang sebagai responden. Pada skripsi ini menggunakan Analisis deskriptif presentase yang digunakan untuk mendeskripsikan data yang ada pada penelitian ini yang terdiri dari motivasi kerja (X1), lingkungan kerja (X2) dan kinerja karyawan (Y) dan juga Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, Berdasarkan analisis data pada penelitian ini dapat diketahui bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Galeri Indosat Jember, dengan kontribusi sebesar 12,04%. Namun dari jawaban responden terdapat indikasi yang rendah pada variabel motivasi pada indikator rasa aman dan kebutuhan sosial. Selain itu lingkungan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Galeri Indosat Jember, dengan kontribusi sebesar 8,88%. Namun berdasarkan skor jawaban dari responden, lingkungan kerja yang belum besar pengaruhnya pada indikator pencahayaan di tempat kerja.

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian ini yang diringkas Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil
1	Setiaji (2004)	Kepemimpinan, Motivasi, Lingkungan Kerja dan kinerja	Analisis regresi linear	Kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
2	Murdijanto (2004)	a. Penerapan TQM (x) b. Kualitas sdm (y)	Analisis regresi linear	Penerapan TQM berpengaruh baik terhadap peningkatan kualitas SDM
3	Pratiwi (2012)	a. Budaya organisasi (x) b. Kinerja pegawai (y)	Analisis regresi linear	Budaya organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai
4	Salmah (2012)	a. program pelatihan (X1) b. pengembangan karyawan (X2) c. kompetensi karyawan (Y)	Analisis regresi linear berganda	Pelatihan dan pengembangan Karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kompetensi karyawan
5	Sokro (2012)	Budaya organisasi, motivasi karyawan dan kinerja	Metode Korelasi Spearman	Budaya organisasi memiliki dampak langsung terhadap motivasi kerja karyawan dan secara tidak langsung pada kinerja organisasi juga
6	Shahzad <i>et.al</i> (2013)	Budaya organisasi prestasi kerja karyawan	Deskripsi, korelasi dan regresi	Budaya organisasi berpengaruh positif yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan di Pakistan
4	Kusuma (2013)	a. Motivasi (X1) b. Lingkungan Kerja (X2) c. Kinerja (Y)	Analisis deskriptif presentase dan regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja

Sumber: Berbagai penelitian

2.3 Kerangka konseptual

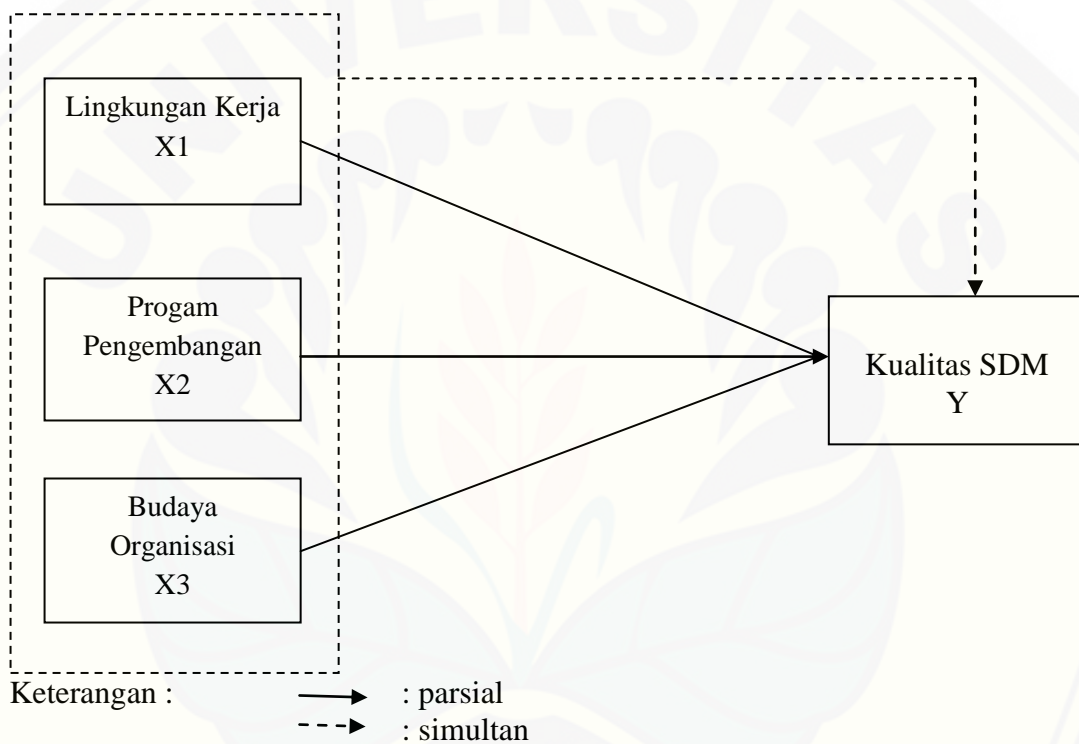
Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang paling utama dalam perusahaan, karena manusia selalu ada dalam suatu organisasi atau perusahaan sehingga keberhasilan manajer salah satunya dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusianya, dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu kualitas SDM dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, program pengembangan dan juga budaya organisasi.

Lingkungan kerja yang merupakan keseluruhan alat dan perkakas dan bahan yang dihadapi di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Dengan adanya lingkungan kerja yang mendukung seperti kebersihan di perusahaan membuat suasana kerja yang menyenangkan, hubungan dengan rekan kerja yang harmonis, tersedianya fasilitas kerja yang memadai akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pada sumber daya manusia. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiaji (2004) dan Ghoniyah dan Masurip (2011) Yasa dan Utama (2012), Kusuma (2013) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dimana salah satu indikator yang digunakan dalam variabel kinerja adalah kualitas SDM.

Program pengembangan juga dapat mempengaruhi kualitas SDM, dengan program pengembangan yang lebih memperhatikan tujuan dan sasaran, pelatih (*trainers*), materi, metode, dan peserta yang mengikuti program pengembangan akan memberikan pengaruh pada karyawan dalam meningkatkan kualitas konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Salmah (2012) bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kompetensi karyawan PT. Muba Electric Power

Budaya organisasi merupakan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi, di mana nilai-nilai tersebut digunakan untuk mengarahkan perilaku anggota-anggota organisasi, Sehingga ketika budaya organisasi pada perusahaan semakin baik maka akan mendorong karyawan untuk memiliki kualitas yang lebih baik lagi. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara budaya organisasi dengan

kualitas SDM yang di dukung juga dari penelitian terdahulu dari pratiwi (2012) yang menyebutkan bahwa Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dimana salah satu indikator yang digunakan pada kinerja perusahaan adalah kualitas SDM, oleh karena itu dibuat suatu kerangka konseptual yang memiliki fungsi sebagai penuntun sekaligus mencerminkan alur pemikiran dalam penelitian ini. Kerangka konseptual menggambarkan adanya pengaruh lingkungan kerja, program pengembangan dan budaya organisasi terhadap kualitas SDM.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2006 : 71).. Jadi hipotesis merupakan jawaban sementara pernyataan-pernyataan yang dikemukakan dalam perumusan masalah.

2.4.1 Hubungan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas SDM

Lingkungan kerja pada hakikatnya merupakan kelengkapan kerja yang berbentuk fisik dan non fisik, langsung dan tidak langsung yang dapat

mempengaruhi diri orang-orang yang bekerja dan karyawannya saat mereka bekerja. Lingkungan kerja diupayakan dapat mendukung pelaksanaan pekerjaan bagi karyawan, hal ini dimaksudkan agar karyawan memanfaatkan segala sumber daya yang ada untuk mewujudkan kualitas SDMnya.

Menurut Bernardin (dalam Robbins, 2003:260) bahwa kinerja dapat dikatakan baik bila kualitas kerja karyawan juga baik, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Dengan adanya lingkungan kerja yang memadai tentunya akan membuat kualitas karyawan semakin baik terutama dalam kualitas fisik dan kesehatan. Setiaji (2004) dan Ghoniyah dan Masurip (2011) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas SDM. Yasa dan Utama (2012), Kusuma (2013) juga menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas SDM, jadi dari uraian tersebut maka hipotesis satu yang diajukan adalah

H₁ : Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan *Galeri Indosat* Cabang Jember.

2.4.2 Hubungan Program Pengembangan Terhadap Kualitas SDM

Pengembangan yang efektif berarti utilisasi sumber daya yang efektif dan kesempatan kepegawaian yang sama, yang keduanya penting bagi organisasi. Jikalau para karyawan merupakan aset organisasi yang paling penting, maka karyawan yang keahliannya kurang didayagunakan, disalahgunakan, dan menjadi kecewa serta tidak puas tentu merupakan pemborosan aset organisasi. Oleh karena itu, keterlibatan aktif karyawan merupakan hal yang penting bagi organisasi. Oleh karena itu, pengembangan perlu dilakukan pada karyawan. Menurut Rivai (2004) mengemukakan bahwa pengembangan merupakan hal yang penting dimana manajemen dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan membangun kepuasan kerja yang lebih tinggi. Hal itu berarti adanya pengembangan akan meningkatkan kualitas karyawan.

Kambey dan Salmah (2012) dan Suharnomo (2013) menemukan bahwa program pengembangan berpengaruh terhadap kualitas sumber daya yang dinilai dengan kinerja karyawan. Program Pengembangan pada suatu perusahaan akan

membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya guna meningkatkan keterampilan kecakapan dan sikap yang diperlukan para karyawannya sehingga dapat mewujudkan kualitas karyawan yang lebih baik lagi, jadi dari uraian tersebut maka hipotesis kedua yang diajukan adalah

H₂: Progam pengembangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan *Galeri Indosat Cabang Jember*.

2.4.3 Hubungan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas SDM

Rosidah (2004) menyatakan bahwa persoalan kualitas SDM tidak lepas dari faktor perubahan budaya karena pengertian kualitas adalah statement yang dinamis, terkait dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang diharapkan atau memenuhi tuntutan lingkungan. Permasalahan yang sering muncul dalam mengupayakan kualitas adalah faktor budaya kerja/organisasi, atau budaya perusahaan. Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota Organisasi karena sistem nilai dalam budaya organisasi dapat dijadikan acuan perilaku manusia dalam organisasi yang berorientasi pada pencapaian tujuan atau hasil kinerja yang ditetapkan, sehingga jika budaya organisasi baik, maka tidak mengherankan jika anggota organisasi adalah orang - orang yang baik dan berkualitas pula. Pratiwi (2012), Sokro (2012) dan Shahzad *et.al* (2013) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas SDM, jadi dari uraian tersebut maka hipotesis ketiga yang diajukan adalah

H₃: Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan *Galeri Indosat Cabang Jember*.

2.4.4 Hubungan Lingkungan Kerja, Progam Pengembangan dan Budaya Organisasi terhadap kualitas SDM secara simultan

Kualitas SDM yang merupakan salah satu faktor terpenting bagi perusahaan, membuat perusahaan harus memperhatikan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kualitas SDM diantaranya lingkungan kerja, progam pengembangan dan budaya organisasi. Kualitas SDM akan berkembang dengan lebih cepat dan lebih baik apabila ketiga faktor ini diperhatikan secara bersama tanpa mengutamakan salah satu faktor saja.

Penelitian dari Kusuma (2013) menunjukkan bahwa ketika lingkungan kerja semakin bagus maka akan membuat kualitas SDM juga semakin bagus, penelitian Salmah (2012) menunjukkan bahwa apabila program pengembangan dilakukan dengan baik dan tepat sasaran maka akan membuat kualitas SDM semakin meningkat, dan penelitian Pratiwi (2012) menunjukkan bahwa adanya budaya organisasi yang baik pada suatu perusahaan akan menggerakkan SDM untuk memiliki kualitas yang lebih baik lagi, sehingga apabila lingkungan kerja, program pengembangan dan budaya organisasi sama – sama dikelola dengan baik oleh perusahaan maka membuat kualitas SDM menjadi lebih baik lagi, jadi dari uraian tersebut maka hipotesis keempat yang diajukan adalah

H₄: Lingkungan kerja, program pengembangan dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan *Galeri Indosat Cabang Jember*.

. Dalam kaitannya dengan pengaruh lingkungan kerja, program pengembangan dan budaya organisasi terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan galeri indosat cabang Jember diatas, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah

H₁: Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan *Galeri Indosat Cabang Jember*.

H₂: Program pengembangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan *Galeri Indosat Cabang Jember*.

H₃: Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan *Galeri Indosat Cabang Jember*.

H₄: Lingkungan kerja, program pengembangan dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia pada karyawan *Galeri Indosat Cabang Jember*.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif yang menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka didukung dengan memaparkan dan menjelaskan hasil penelitian serta menganalisis hasil penelitian. Serta menggunakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*) yang berusaha untuk menjelaskan serta menyoroti hubungan antara variabel – variabel yang diajukan dalam penelitian serta menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, disamping itu untuk menguji hipotesis yang diujikan (Singarimbun, 1992). Kegiatan penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, progam pengembangan, dan budaya organisasi terhadap kualitas SDM pada Galeri Indosat Cabang Jember.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2006 : 131), apabila subjek populasi kurang dari 100 maka lebih baik diambil seluruhnya, sedangkan apa bila subjek lebih dari 100 maka diambil 10% sampai 15% dari populasi. Maka populasi dalam penelitian ini bertindak pula sebagai sampel atau dapat dikatakan penelitian ini menggunakan metode penelitian populasi (*sensus*), yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti seluruh elemen populasi. Populasi dalam penelitian adalah keseluruhan karyawan Galeri Indosat Cabang Jember sebanyak 38 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket yang berisi kuesioner kepada karyawan Galeri Indosat cabang Jember yang dijadikan sebagai sampel penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Survei

Pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan – pertanyaan melalui kuesioner kepada para responden, kemudian diisi sesuai pendapat masing-masing responden. Data yang didapat adalah tentang data lingkungan kerja, program pengembangan, budaya organisasi dan kualitas SDM

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pengumpulan data dan informasi melalui arsip dan dokumentasi (Husein, 2005.:83). Untuk memperoleh data pendukung yang dibutuhkan dari sumber yang dapat dipercaya, maka digunakan teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi berguna untuk memperoleh data tentang jumlah karyawan dan data tentang gambaran umum Galeri Indosat Jember, dan data-data lain yang mendukung

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel bebas atau *Independent Variable* (X):

- 1) Lingkungan Kerja (X1)
- 2) Progam Pengembangan (X2)
- 3) Budaya Organisasi (X3)

b. Variabel terikat atau *Dependent Variable* (Y) adalah Kualitas SDM

3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

3.6.1 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel secara eksplisit mengidentifikasi variabel-variabel penelitian yang akan dianalisis. Dalam penelitian ini, definisi operasional dijelaskan sebagai berikut:

a. Lingkungan Kerja (X1)

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan Galeri Indosat Cabang Jember pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Indikator-indikator lingkungan kerja oleh Nitisemito (2000:159) yaitu sebagai berikut adalah:

1) Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan Galeri Indosat Cabang Jember yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri

2) Hubungan Kerja

Adanya hubungan kerja yang harmonis dan tanpa ada saling intrik antara karyawan dengan karyawan dan karyawan dengan atasan, maka akan dapat membuat karyawan Galeri Indosat Cabang Jember merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya.

3) Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir bagi karyawan Galeri Indosat Cabang Jember

b. Progam Pengembangan (X2)

Progam pengembangan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan yang di terapkan oleh Galeri Indosat Cabang Jember melalui pendidikan dan pelatihan. Indikator progam pengembangan Menurut Mangkunegara (2008 : 44) yaitu :

- 1) Tujuan dan sasaran yaitu menetapkan apa yang ingin dicapai dengan adanya progam pengembangan yang ada pada Galeri Indosat Cabang Jember

- 2) Pelatih (*trainers*) merupakan seseorang yang memberikan pelatihan maupun pendidikan kepada karyawan Galeri Indosat Cabang Jember dalam program pengembangan.
- 3) Materi pengembangan merupakan segala bentuk bahan yang digunakan dalam proses pengembangan karyawan Galeri Indosat Cabang Jember
- 4) Metode pengembangan merupakan cara kerja yang digunakan pada perusahaan dalam melakukan proses pengembangan karyawan Galeri Indosat Cabang Jember.
- 5) Peserta pengembangan merupakan orang yang ikut serta dalam program pengembangan yang diberikan oleh Galeri Indosat Cabang Jember.

c. Budaya Organisasi (X3)

Budaya organisasi merupakan nilai - nilai yang berkembang pada Galeri Indosat Cabang Jember, di mana nilai-nilai tersebut digunakan untuk mengarahkan perilaku karyawannya.

Indikator budaya organisasi yang digunakan (Robbins dalam Tika, 2006:

10) yaitu :

- 1) Inisiatif individu yaitu sejauh mana Galeri Indosat Cabang Jember memberikan kebebasan kepada setiap pegawai dalam mengemukakan pendapat atau ide-ide yang di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.
- 2) Toleransi terhadap tindakan beresiko yaitu sejauh mana pegawai Galeri Indosat Cabang Jember dianjurkan untuk dapat bertindak agresif, inovatif dan mengambil resiko dalam mengambil kesempatan yang dapat memajukan dan mengembangkan Galeri Indosat Cabang Jember.
- 3) Pengarahan yaitu sejauh mana pimpinan Galeri Indosat Cabang Jember dapat menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan yang diinginkan mengarah pada pencapaian tujuan organisasi. Sasaran dan harapan tersebut jelas tercantum dalam visi dan misi.
- 4) Integrasi yaitu sejauh mana suatu organisasi dapat mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi Galeri Indosat Cabang Jember.