

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang penting jika dikelola dengan tepat oleh perusahaan akan mendapatkan nilai tambah atau keuntungan. Tanpa Sumber Daya Manusia yang baik perusahaan sulit untuk mengalami perkembangan. Suatu organisasi dapat tercapai tujuannya dengan melibatkan karyawan. Karyawan juga memiliki kemampuan menggerakkan sumber daya manusia dan menciptakan baik buruknya suatu perusahaan. (Sugianti, 2020)

Hubungan antar manusia (*Human Relation*) merupakan hal yang penting di dalam perusahaan sebagai jembatan antara karyawan dengan pemimpin maupun dengan sesama karyawan. *Human relation* karyawan dan pimpinan dapat saling memecahkan masalah yang ditimpa karyawan perusahaan. Melakukan hubungan dengan orang lain kita jadi mengerti apa yang menjadi kelemahan kita, yang tidak kita ketahui tanpa perantara orang lain. Masukan yang diterima akan membuat kita mengetahui siapa diri kita dan kita dapat memperbaiki apa yang menjadi kelemahan pada diri kita.

Menjalin hubungan yang baik dengan karyawan sangat disarankan, karyawan merupakan bagian dari internal organisasi/perusahaan yang tidak dapat dipisahkan. *Human Relation* dapat berjalan dengan lancar dengan kebijakan-kebijakan yang diterapkan Perusahaan untuk memberikan motivasi dan semangat kerja seluruh karyawan. Kebijakan-kebijakan Perusahaan merupakan ketentuan-ketentuan yang dibuat oleh Direksi sebagai pedoman kerja karyawan dan dasar rencana dalam melaksanakan suatu pekerjaan, kepemimpinan, serta cara bertindak (Safitri, 2016). 1

Kebijakan-kebijakan tersebut juga harus dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku dan diterapkan oleh seluruh karyawan Perusahaan. Kegiatan *Human Relation* ada yang ditetapkan menjadi suatu kebijakan dan ada pula yang tidak ditetapkan menjadi suatu kebijakan seperti memberikan penghargaan terhadap karyawan yang memiliki produktifitas yang tinggi, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan semangat kerja yang tinggi dan terarah untuk seluruh karyawan dan memberikan motivasi agar lebih berkontribusi aktif di Perusahaan. Kegiatan yang tidak ditetapkan menjadi suatu kebijakan tetapi merupakan kegiatan *Human Relation* adalah memberikan kegiatan diluar jam kerja misalnya berkumpul bersama, makan besar dan lainnya (Sugianti, 2020)

Kekuatan setiap perusahaan terletak pada SDM yang mengelolanya, jika SDM dapat diperhatikan dengan menghargai bakat-bakat untuk mengembangkan kemampuan setiap anggota, dan menggunakannya dengan tepat akan menjadi dinamis dan produktif. Hal yang mendasari turunnya pelanggan disebabkan adanya faktor SDM masih menjadi kendala dengan model komunikasi yang terarah dan tidak berhasilnya manager membangun komunikasi dengan bawahan. Interaksi karyawan dengan lingkungan perusahaan atau organisasi merupakan hal yang tidak dapat terpisahkan karena dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Pengaruh kebutuhan, kesiapan mental, suasana emosional, serta latar belakang budaya dalam menentukan interpretasi pada sensasi. Faktor-faktor sosial seperti pengaruh interpersonal, nilai-nilai kultural, dan harapan yang dipelajari secara sosial pada persepsi individu bukan terhadap objek-objek mati tetapi pada objek sosial. Ada empat perbedaan antara persepsi objek dengan persepsi interpersonal. Pada persepsi objek, stimuli ditangkap oleh alat indera melalui benda-benda fisik seperti gelombang, cahaya, temperatur, gelombang suara dan sebagainya. Persepsi interpersonal, stimuli sampai kepada kita melalui lambang-lambang verbal atau grafis yang disampaikan oleh pihak ketiga.

Kedua, jika kita menanggapi objek maka kita hanya menanggapi sifat luar objek tersebut, tanpa melihat sifat batiniah objek tersebut. Persepsi interpersonal mencoba untuk memahami apa yang tidak tampak pada alat indera. Ketiga, apabila kita mulai mempersepsi suatu objek tentu objek itu tidak bereaksi kepada kita, begitupun juga dengan kita yang tidak perlu memberikan reaksi emosional pada objek tersebut. Keempat, objek cenderung bersifat tetap sedangkan manusia berubah-ubah. Perubahan yang salah tentu akan memberikan informasi yang salah.

Kehidupan setiap manusia pasti mempunyai masalah, masalah itu dapat terselesaikan atau bahkan tidak dapat terselesaikan namun perlu untuk memikirkan bagaimana masalah tersebut akan hilang dari masing-masing individu. Dampak yang bisa dialami oleh seseorang yang sedang menghadapi masalahnya yaitu frustrasi. Apabila salah seorang karyawan perusahaan mengalami frustrasi dalam jumlah banyak maka akan mengganggu jalannya kegiatan perusahaan dan menjadi rintangan untuk dapat mencapai tujuan yang akan dicapai. Pentingnya hubungan manusiawi, dimana seorang pemimpin perlu membawa karyawan keluar dari situasi masalah (*Problem situation*) (Fitria, 2018).

Teknik yang ada didalam hubungan manusiawi seperti konseling (*conseling*), bertindak sebagai konselor (*counselor*) yang bisa dilakukan oleh seorang pemimpin perusahaan atau kepala bagian lainnya dalam mengatasi situasi seperti frustrasi pada karyawan perusahaannya. Konseling di perusahaan bertujuan untuk membantu karyawan dalam menghadapi masalah atau yang mengalami frustrasi guna untuk memecahkan masalah sendiri dan timbul perasaan berani untuk memecahkan masalah. Kegiatan hubungan manusiawi terdapat dua jenis konseling berdasarkan pada pendekatan (*approach*) yang dilakukan. Jenis konseling meliputi *directive counseling* yaitu konseling yang dilakukan langsung terarah dan *non directive counseling* yaitu konseling yang tidak dilakukan langsung terarah (Fitria, 2018).

Human Relation terdapat beberapa teknik yang perlu dilakukan selain konseling diantaranya (1) Tindakan sosial, menurut Max Weber yaitu tindakan seorang individu yang dapat mempengaruhi individu lain didalam masyarakat, (2) Kontak sosial adalah hubungan antara satu pihak dengan pihak lainnya sebagai awal dari terjadinya interaksi sosial, (3) Komunikasi sosial yaitu proses komunikasi terjadi pada saat berlangsungnya kontak sosial. Kunci dari aktivitas *human relation* yaitu motivasi, memberikan motivasi pada karyawan agar mampu berkerja secara giat berdasarkan dengan kebutuhan secara memuaskan, meliputi kebutuhan upah yang cukup bagi keperluan hidup keluarga, kemajuan diri sendiri (Fitria, 2018).

Pemimpin perusahaan atau pemimpin organisasi melakukan komunikasi dengan karyawan secara manusiawi guna untuk menggiatkan mereka dalam berkerja sehingga mendapatkan hasil yang memuaskan disamping dengan hati gembira. Turunnya pelanggan didasari oleh beberapa hal yang disebabkan karena faktor SDM secara umum masih menghadapi kendala dengan model komunikasi terarah dari atasannya dan tidak berhasil manager membangun komunikasi dengan baik. Menumbuhkan *Human Relation* yaitu karyawan mengerti kehakikian manusia dan kemanusiaan serta cara untuk menghargai manusia lain dari pribadi karyawan tersebut.

Hambatan-hambatan di dalam hubungan antar manusia pada umumnya mempunyai dua sifat yaitu objektif dan subjektif. Hambatan yang sifatnya objektif yaitu gangguan serta halangan terhadap jalannya hubungan antar manusia tidak disengaja dibuat oleh pihak lain tapi ada kemungkinan disebabkan oleh keadaan yang tidak menguntungkan. Hambatan bersifat subjektif yaitu gangguan, penentangan terhadap suatu usaha komunikasi yang sengaja dibuat oleh orang lain (Sugianti, 2020).

Persaingan dan perubahan secara cepat terjadi menuntut upaya-upaya terobosan secara proaktif mempererat hubungan dalam rangka memperkuat keunggulan bersaing. Cara agar perusahaan unggul dalam

bersaing dan tetap bertahan yaitu perusahaan harus adaptif dan lebih fleksibel. Perusahaan dituntut untuk dapat melakukan suatu perubahan. Perubahan tidak akan berjalan lancar apabila tidak adanya niat baik hubungan antar manusia (*Human Relation*) dari orang-orang yang ada di dalam perusahaan tersebut, baik pada tingkat manager maupun karyawan. Dalam mewujudkan *human relation* penting untuk perusahaan dapat memahami hakekat manusia dan kemanusiaan serta bagaimana menerima orang lain diluar diri kita dengan apa adanya agar tercipta suasana kerja yang harmonis untuk meningkatkan semangat kerja yang nantinya akan berpengaruh terhadap hasil pekerjaan dan perusahaan juga harus memperhatikan kondisi di luar perusahaan (Lingkungan sekitar).

Lingkungan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kesungguhan bagi karyawan, peralatan yang baik, ruangan yang nyaman, perlindungan dari bahaya, karyawan yang cukup, dan keberhasilan bukan saja dapat meningkatkan efisiensi. Perusahaan harus mempunyai hubungan yang baik antara manajer atau karyawan dengan pelanggan. Karyawan berada di lingkungan kerja ketika karyawan melakukan aktivitas, dan segala bentuk hubungan melibatkan karyawan. Manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan semangat berkerja sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Manfaat yang diperoleh karena berkerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan cepat (Syajidin, 2017).

Etos kerja merupakan seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai oleh komitmen total pada paradigma kerja yang integral. Etos kerja tidak muncul dengan begitu saja dalam suatu perusahaan tetapi harus diupayakan secara sungguh-sungguh melalui proses yang terkendali dengan melibatkan seluruh sumber daya manusia dalam menggunakan sistem dan alat-alat pendukung. Etos kerja terbentuk karena adanya keinginan dari seorang karyawan untuk mencapai hasil yang memuaskan. Etos kerja harus dimiliki pada setiap anggota dalam supaya

dapat memaksimalkan pekerjaannya supaya bisa lebih baik dan efektif. Etos kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa hal yang wajib diperhatikan yaitu Hubungan antar karyawan (*Human Relation*), Tempat Lingkungan kerja dengan kondisi lingkungan yang nyaman, tentram, fasilitas yang memadai, keamanan yang terjamin, perhatian terhadap kesehatan fisik rohani dan jasmani, faktor kepemimpinan, serta pemberian insentif. Kondisi tempat bekerja tentram, ruang kerja yang nyaman dengan fasilitas yang lengkap dan memadai merupakan bentuk nyata yang terdapat di tempat kerja sehingga memberikan dampak untuk karyawan secara spontan dan bertahap disebut kondisi fisik lingkungan kerja (Anggeraini, 2019).

Karyawan perusahaan dapat berkerjasama menjaga *human relation* atau hubungan baik antar karyawan untuk meningkatkan mutu kinerjanya dan anggota organisasi juga harus memiliki etos kerja yang tinggi dengan pelatihan kerja karena organisasi membutuhkan kerjakeras, tanggung jawab dan komitmen tinggi, jika hal ini dapat dimiliki oleh anggota organisasi maka organisasi akan semakin berkembang dan memenangkan persaingan pangsa pasar. Etos kerja yang tinggi dapat meningkatkan produktifitas kerja yang tinggi bagi karyawan dengan hasil kerja yang memuaskan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Etos kerja yang rendah perusahaan akan mendapatkan kerugian karena karyawan tidak melakukan tugasnya dengan maksimal dan tanpa adanya keinginan dari diri sendiri.

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaan berdasarkan kriteria yang berlaku pada suatu pekerjaan. Kinerja karyawan yang sangat tinggi sangat diperlukan oleh perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan bersama. Kinerja yang tinggi akan membuat karyawan selalu ingin berusaha sebaik mungkin untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam melaksanakan tugasnya, dan sebaliknya kinerja yang rendah akan mudah membuat karyawan menyerah dengan keadaan yang terjadi, apabila mendapatkan kesulitan maka hal itu dapat membuat karyawan mendapatkan kesulitan dalam menyelesaikan

tugasnya guna untuk mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan. Kinerja dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor individu dan faktor situasional. Faktor individu meliputi sikap atau motivasinya, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang, budaya dan sebagainya. Faktor situasional yaitu faktor fisik seperti metode kerja dan lingkungan fisik, faktor sosial dan organisasi yakni meliputi kebijaksanaan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Pentingnya etos kerja dan kinerja maka pimpinan perusahaan berusaha untuk mempertinggi dan menjaga hal tersebut untuk kemajuan perusahaannya. Peningkatan kinerja merupakan hal yang dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan serta menjaga kelangsungan hidup dengan mempertahankan eksistensi perusahaan dalam persaingan bisnis yang ketat. Peningkatan kemampuan dan kualitas oleh masing-masing individu tentu berpengaruh pada kinerja karyawan dan kinerja perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh *Human Relation* terhadap etos kerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh Kondisi fisik lingkungan kerja terhadap etos kerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh *Human Relation* terhadap kinerja karyawan?
4. Bagaimana pengaruh kondisi fisik lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan?
5. Bagaimana pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan?
6. Bagaimana pengaruh *Human Relation* terhadap kinerja karyawan dengan etos kerja sebagai mediator?
7. Bagaimana pengaruh kondisi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan etos kerja sebagai mediator?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Human Relation* terhadap etos kerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh kondisi fisik lingkungan kerja terhadap etos kerja karyawan
3. Untuk mengetahui pengaruh *Human Relation* terhadap kinerja karyawan
4. Untuk mengetahui pengaruh kondisi fisik lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan
5. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan
6. Untuk mengetahui pengaruh *Human Relation* terhadap kinerja karyawan dengan etos kerja sebagai mediator
7. Untuk mengetahui pengaruh kondisi fisik lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan etos kerja sebagai mediator

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
Diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk mengatasi suatu permasalahan
2. Bagi Penulis
3. Diharapkan dapat mengetahui permasalahan yang terjadi di perusahaan dan mencoba untuk memberikan solusi kepada perusahaan.