

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Peranan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan. Pemanfaatan SDM secara efektif merupakan jalan bagi suatu perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dengan manajemen disiplin kerja dan pertumbuhan dimasa yang akan datang. Dengan kata lain, kekuatan perusahaan ditentukan oleh orang-orang yang mendukung perusahaan tersebut, baik pada tingkat top, middle, maupun lower dalam pengelolaan suatu perusahaan.

Pada dasarnya perusahaan bukan saja mengharapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan, kecakapan, dan keterampilan SDM tidak ada artinya bagi perusahaan, jika mereka tidak mau bekerja dengan keras dengan menggunakan kemampuan, kecakapan, dan keterampilan yang dimilikinya. Apabila orang-orang tersebut bekerja secara profesional sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dipengaruhi oleh motivasi mereka, maka perusahaan akan mencapai tujuannya dan berkembang pesat.

Sebuah perusahaan pada hakekatnya merupakan sekelompok manusia yang saling bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari pengertian tersebut jelas terlihat bahwa tercapai organisasi yang baik tidak dapat dilepaskan dari aktivitas

orang-orang yang menjadi anggotanya. Mereka dapat bekerja dengan baik apabila dilandasi oleh etos kerja yang tinggi. Etos kerja dapat terbentuk apabila keinginan untuk dapat melakukan suatu pekerjaan dengan hasil pekerjaan yang maksimal. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya etos kerja yang baik antara lain adalah hubungan yang terjalin dengan baik antar karyawan (*human relation*), situasi dan kondisi fisik dari lingkungan kerja itu sendiri, keamanan kerja yang baik, keadaan sosial lingkungan kerja, perhatian pada kebutuhan rohani, jasmani maupun harga diri dari lingkungan kerja, faktor kepemimpinan, pemberian insentif yang menyenangkan bagi pekerja.

Human relation adalah hubungan kemanusiaan yang lebih ditekankan kepada unsur-unsur rohaniah yang meliputi: sifat, watak, tingkah laku, pribadi, serta aspek-aspek kejiwaan lainnya yang terdapat dalam diri manusia yang menuju suatu kebahagiaan dan puas hati (Widjaja, 2008: 163).

Demi mewujudkan tujuan perusahaan perlu dukungan penuh dari seluruh pihak dalam organisasi, baik manajer atau pemimpin maupun bawahan atau pegawai. Perusahaan harus mampu menciptakan suasana yang kondusif, dimana pimpinan harus mampu bekerjasama dengan bawahannya dengan mengarahkan, mengawasi bawahannya serta meyakinkan bahwa ini adalah tujuan bersama yang harus dicapai (Moore, 2000: 6).

Kunci dari aktivitas *human relations* itu adalah motivasi (*motivations*). Motivasi adalah kegiatan yang memberikan dorongan kepada seseorang atau diri sendiri untuk mengambil suatu tindakan yang

dikehendaki. Jadi, bagaimana memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat, lebih semangat berdasarkan kepada kebutuhan mereka secara memuaskan, baik kebutuhan akan upah, puas hati, demi kemajuan diri dari karyawan itu (Effendy, 2009:52).

Organisasi merupakan kumpulan dari beberapa orang bahwa kelompok semua orang atau kelompok dalam sebuah organisasi sudah pasti memiliki tujuan dan pandangan masing-masing dari kerjanya dalam organisasi. Mereka bersaing untuk mencapai kepentingannya masing-masing dalam organisasi tersebut. Hal ini juga ditandai dengan perbedaan yang ada mengenai segala macam sifat daam anggota organisasi.

Perbedaan-perbedaan yang ada akan menimbulkan perselisihan paham antara para anggota organisasi. Perselisihan paham ini dinamakan konflik. Konflik ini bisa muncul secara terus menerus apabila manajer dalam organisasi tersebut tidak bisa menciptakan situasi sepaham dalam semua anggota organisasi. Konflik tidak dapat dihindari dalam suatu organisasi karena disebabkan oleh perbedaan-perbedaan yang datangnya dari dalam sifat manusia. Sifat manusia ini bukanlah hal yang dengan mudah bisa diubah.

Oleh karena hal-hal diatas, maka organisasi membutuhkan para manajer yang terampil dan profesional. Para manajer harus mampu mengenali situasi-situasi yang mengarah pada konflik. Para manajer harus bisa menjadikan konflik yang sudah terlanjur muncul menjadi berdampak positif pada organisasi. Sehingga pada akhirnya tercapainya tujuan-tujuan organisasi menjadi prioritas.

Tugas manajer seharusnya mampu mengembangkan potensi-potensi karyawan pada perusahaan, terutama dalam meningkatkan hubungan antar personal yang baik antara sesama karyawan maupun antar atasan dengan bawahan. Selain meningkatkan hubungan yang baik antar individu, pemahaman akan perilaku individu yang berbeda-beda harus ditingkatkan karena apabila perilaku individu yang bermacam-macam ini tidak dikelola dengan baik, maka dapat menimbulkan konflik yang bersifat negatif yang berdampak pada menurunnya kinerja karyawan yang tidak lain dikarenakan menurunnya hubungan yang baik dan terjadinya perilaku yang tidak baik pada setiap individu.

Toko E.R. Collection merupakan sebuah perusahaan retail yang menyediakan beberapa perlengkapan sekolah berupa tas, sepatu sekolah, seragam, dan lain sebagainya. Selain perlengkapan sekolah, Toko E.R. Collection Ponorogo juga menyediakan beberapa kebutuhan sekunder berupa sandal, tas wanita, jas hujan, koper, topi, sepatu olahraga, dan lain sebagainya. Letak Toko E.R. Collection juga cukup strategis yaitu berada di daerah Ponorogo bagian selatan, lebih tepatnya di ruko depan pasar Balong, Kecamatan Balong. Namun memiliki cabang yang tersebar di hampir seluruh wilayah Ponorogo, antara lain di Kecamatan Jetis (kompleks pertokoan pasar Jetis), Kecamatan Sumoroto (ruko depan pasar Sumoroto), Kecamatan Danyang (pertokoan barat perempatan pasar Danyang), Kecamatan Pulung (barat pasar Pulung), dan di pertokoan barat Aloon-Aloon Ponorogo. Dengan

jumlah toko yang cukup banyak, Toko E.R. Collection memiliki jumlah karyawan 35 orang.

Seperti yang diketahui Toko E.R. Collection Ponorogo memiliki jumlah cabang yang cukup banyak, dan juga jumlah karyawan yang cukup banyak pula, maka tidak bisa dipungkiri bahwa pasti terjadi beberapa masalah yang terjadi terutama kinerja karyawan yang merupakan kegiatan utama dalam memberikan pelayanan. Salah satu masalah yang terjadi di Toko E.R. Collection Ponorogo adalah kurangnya komunikasi yang baik antar karyawan maupun antar pimpinan dan karyawan dan karena hal tersebut banyak karyawan yang belum paham akan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan. Selain kurangnya komunikasi, sifat dan sikap setiap karyawan yang berbeda juga menimbulkan dampak pada penyelesaian tugas yang kurang tepat waktu dan tidak sesuai dengan harapan pimpinan. Hal tersebut juga berdampak pada kesadaran diri akan tanggungjawab yang diberikan pada tiap individu oleh pimpinan karena tidak semua karyawan mempunyai kinerja yang sama baiknya. Oleh karena itu komunikasi yang baik dan hubungan kerja yang profesional bisa dikatakan mampu meningkatkan kinerja tiap-tiap karyawan yang ada di Toko E.R. Collection Ponorogo.

Tentu saja masalah kinerja dapat dipengaruhi beberapa faktor, namun disini peneliti mengambil garis besar yang sekiranya merupakan faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja yaitu *human relation* (hubungan antar individu) dan perilaku individu.

Toko E.R. Collection sendiri memiliki tujuan yaitu menciptakan suasana kerja yang harmonis, mengutamakan kepuasan pelanggan dan dapat memberikan kepercayaan atas pelayanan yang diberikan perusahaan. Selain itu juga mengumpulkan keuntungan bagi perusahaan dalam menjalankan bisnis ini merupakan tujuan yang paling utama, karena dengan berjalannya kegiatan usaha secara baik, maka kebutuhan perusahaan maupun karyawan yang ada di dalamnya juga akan terpenuhi. Dengan tujuan tersebut maka hubungan kerja yang baik sangat dibutuhkan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Seiring berjalannya waktu, Toko E.R. Collection memiliki beberapa masalah terkait dengan kinerja karyawan yang mulai menurun. Menurunnya kinerja karyawan diyakini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, hubungan yang kurang baik antar karyawan maupun antar karyawan dan pimpinan. Menurunnya kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh perilaku individu karyawan tersebut. Perilaku individu dapat dikatakan berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena perilaku tiap individu yang berbeda-beda. Apabila perilaku karyawan kurang baik maka dapat berpengaruh pada kinerjanya. Maka dari itu, hubungan yang baik antar karyawan dan perilaku individu karyawan yang baik sangat diperlukan untuk mengatasi masalah menurunnya kinerja karyawan di Toko E.R. Collection Ponorogo.

Kegiatan *human relation* dan perilaku individu sebagai inti dari terciptanya hubungan yang harmonis merupakan alat yang efektif yang dapat

digunakan untuk meningkatkan daya kerja karyawan dengan cara membangkitkan motivasi karyawan. Hal ini tentu saja harus ditingkatkan dengan komunikasi dua arah dan itu semua harus dilakukan di dalam lingkup organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai sejauh mana sejauh mana kegiatan human relation dan perilaku individu karyawan Toko E.R. Collection Ponorogo dalam meningkatkan daya kerja atau kinerja karyawannya yang memiliki berbagai keinginan, kemauan, dan karakter yang berbeda di antara mereka. Dari uraian di atas peneliti mengambil judul “**Analisis Pengaruh Human Relation dan Perilaku Individu terhadap Kinerja Karyawan di Toko E.R. Collection Ponorogo**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Human Relation* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Toko E.R. Collection Ponorogo ?
2. Apakah Perilaku Individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Toko E.R. Collection Ponorogo ?
3. Apakah *Human Relation* dan Perilaku Individu secara serempak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Toko E.R. Collection Ponorogo ?
4. Variabel manakah di antara *Human Relation* dan Perilaku Individu yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di Toko E.R. Collection Ponorogo ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “Analisis Pengaruh Human Relation dan Perilaku Individu Terhadap Kinerja Karyawan di Toko E.R. Collection Ponorogo”. Kinerja karyawan dipilih karena peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Ditinjau dari latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah *Human Relation* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Toko E.R. Ponorogo.
2. Untuk mengetahui apakah Perilaku Individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Toko E.R. Ponorogo.
3. Untuk mengetahui apakah *Human Relation* dan Perilaku Individu secara serempak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Toko E.R. Collection Ponorogo.
4. Untuk mengetahui variabel manakah di antara *Human Relation* dan Perilaku Individu yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di Toko E.R. Ponorogo.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Ditinjau dari latar belakang dan perumusan masalah di atas maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi di bidang perekonomian dan dapat memberikan informasi bagi mahasiswa selanjutnya yang akan melakukan penelitian tentang kinerja karyawan di suatu perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu menyelesaikan masalah kinerja karyawan yang belum berjalan secara optimal sesuai dengan tujuan perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang kinerja karyawan pada Toko E.R. Collection Ponorogo.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan membuat laporan penelitian secara ilmiah dan sistematis.