

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, usaha memiliki banyak persaingan antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya, sumber daya manusia sangatlah penting dalam menentukan kemajuan perusahaan, kinerja karyawan merupakan salah satu aspek agar dapat meminimalisasi masalah dalam perusahaan dan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada demi keberhasilan suatu perusahaan, maka perlu di upayakan factor-faktor yang baik untuk mendukung tenaga kerja agar dapat bekerja secara optimal. Kepuasan kerja seseorang terhadap fenomena psikologis, seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan, berdasarkan persepsi bersangkutan terhadap berbagai dimensi lingkungan pekerjaan antara lain tugas-tugas yang dilakukan, rekan kerja, lingkungan kerja dan kompensasi pekerjaan, setiap perusahaan.

Perkembangan pesat industry otomotif di Indonesia membuat tingkat persaingan menjadi ketat, khususnya pada industry mobil. Para produsen mobil terus melakukan inovasi terhadap pruduknya. Hal ini terlihat dari semakin beraneka ragamnya merek dan jenis mobil di Indonesia. Mobil merupakan salah satu alat transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat karena dengan menggunakan mobil seseorang dapat berpergian kesuatu tempat dengan nyaman dan dapat terlindungi dari cuaca yang tidak bersahabat seperti hujan atau panas terik matahari.

PT. Suka Fajar Padang merupakan salah satu dealer kendaraan Mitsubishi yang berlokasi di Jl.Veteran No. 14A Padang dengan kegiatan utamanya menjual kendaraan bermotor roda empat yang bermerek Mitsubishi kepada konsumen. Dituntut tidak hanya memasarkan mobil saja , tetapi juga melayani dan memenuhi kebutuhan lainnya yang berhubungan dengan pemasaran merek Mitsubishi, seperti pusat perbengkelan dan penjualan. Dalam menjalankan aktivitasnya menawarkan produk kepada konsumen tentu saja dengan memiliki karyawan yang banyak dan latar belakang yang berbeda. Hal ini menuntut sebuah perusahaan memiliki seorang pemimpin yang mampu mengelola kinerja karyawan dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja kaeryawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuam perusahaan akan tercapai.Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan melalui pendidikan , pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memiliki disiplin. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil . Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk

mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Menurut **Budianto (2019)** Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan daya saing perusahaan. Hanya perusahaan yang memiliki daya saing tinggi yang akan tetap bertahan dan berkembang dalam era globalisasi ini. Perusahaan harus dapat mengelola semua potensi yang ada baik itu internal maupun external. Perubahan yang terjadi di lingkungan perusahaan, baik internal maupun external akan membawa perubahan sumber daya manusia, ditunjukkan agar kinerja maksimal karyawan dalam sebuah perusahaan dapat dicapai dengan baik, sehingga dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan dimasa mendatang.

Menurut **Nuryasin (2016)** Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dan dalam kurun waktu tertentu, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan menurut **Hardiansyah (2015)** kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya berdasarkan persyaratan pekerjaan, yang mencakup perilaku yang berasal dari diri sendiri yaitu yaitu usaha secara mental (pemikiran) dan fisik, yang bisa dinilai sebagai hasil kerja.

Kinerja karyawan itu di pengaruhi oleh salah satunya adalah *Human Relation*. *Human Relation* dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting karena merupakan jembatan antara karyawan dengan sesama karyawan maupun karyawan dengan atasan, Karena dengan melaksanakan Human relation dapat melakukan komunikasi yang baik sesama karyawan atau dengan atasan, dapat membuat hubungan yang harmonis dan dapat menyelesaikan masalah yang terjadi di lingkungan kerja.

Menurut **Saputro (2017)** *Human Relation* karyawan merupakan hubungan manusiawi yang selalu dibutuhkan oleh karyawan, dimana fungsinya sebagai makhluk pribadi dan makhluk social, kebutuhan akan orang lain untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan hidupnya. Hubungan yang harmonis akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dan hal ini akan mempengaruhi semangat karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

Menurut **Susanti (2019)** Human Relation adalah komunikasi antar pribadi yang manusiawi, yang berarti komunikasi telah memasuki tahap psikologis dimana komunikator dan komunikasinya saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan secara bersama. Sedangkan menurut **Armansyah (2016)** menyatakan bahwa human relation dalam suatu instansi atau organisasi merupakan hal yang penting karena merupakan jembatan antara pegawai dengan sesama pegawai maupun pegawai dengan atasannya dan merupakan komunikasi persuasif, karena dengan melaksanakan hubungan antar manusia itu pimpinan instansi atau pimpinan kelompok dapat melaksanakan komunikasi dengan para pegawainya secara baik, dapat memotivasi pegawai

untuk bekerja dengan baik dan menyelesaikan masalah yang terjadi di lingkungan kerja. Dengan demikian bahwa seorang karyawan harus mampu menjalin hubungan yang baik antar karyawan, serta interaksi karyawan dalam lingkungan perusahaan atau instansi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan yang nantinya akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja. Situasi lingkungan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antar karyawan yang satu dengan yang lain tidak terlepas dari interaksi demi kelancaran dan keharmonisan kerja.

Selain *Human Relation*, Lingkungan Kerja juga mempengaruhi Kinerja Karyawan. Lingkungan kerja merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena lingkungan kerja merupakan salah satu kunci sukses suatu perusahaan. Menurut **Kasmir (2016)** Lingkungan kerja merupakan sarana dan prasarana atau kondisi pada sekitar lokasi tempat kerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Menurut **Budianto (2015)** Lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana para karyawan bekerja, yang mempunyai pengaruh terhadap jalannya operasi perusahaan. Sehingga secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi pada produktivitas perusahaan. Sedangkan menurut **Josephine (2017)** Lingkungan kerja adalah keseluruhan hubungan yang terjadi dengan karyawan di tempat kerja. Segala sesuatu yang berada di tempat kerja merupakan lingkungan kerja. Karyawan berada di dalam sebuah lingkungan kerja ketika karyawan melakukan aktivitas

pekerjaan, dan segala bentuk hubungan yang melibatkan karyawan tersebut termasuk dari lingkungan kerja.

Selain Human relation dan Lingkungan kerja, Kepuasan kerja juga berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting bagi setiap perusahaan. Kepuasan karyawan diukur dari bagaimana perusahaan memperlakukan setiap karyawannya. Setiap karyawan akan merasa puas apabila seluruh kebutuhan yang mereka harapkan terpenuhi. Tingkat kepuasan setiap individu memiliki tingkat yang berbeda-beda sesuai dengan penilaiannya, semakin banyak aspek-aspek yang sesuai dengan harapan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan setiap individu. Menurut **Sutrisno (2016)** Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut **Fitrianto, Hasmin, dan (Akmar 2016)** Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan dimana seseorang karyawan suka dan tidaknya terhadap tugas serta tanggungjawabnya yang dapat dipengaruhi oleh persepsi dan segala harapannya terhadap perusahaan yang akan berdampak pada perilaku kerjanya,

Sedangkan menurut **Robbins (2017)** menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik

yang berbeda-beda, maka tingkat tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Saya melakukan wawancara dengan salah satu karyawan yang bekerja di PT.Suka Fajar fenomena yang terjadi di PT.Suka Fajar ini adalah hubungan sesama karyawan yang masih terjalin kurang baik saat bekerja hal ini terjadi karena adanya permasalahan sesama rekan kerja, yang menyebabkan komunikasi sesama karyawan akan berkurang terjadi di dalam perusahaan. Hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan jika hal ini akan terjadi terus menerus maka kinerja karyawan akan menurun sebab ini merupakan faktor yang akan mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja PT.Suka Fajar terlihat belum maksimal karena masih terlihatnya karyawan yang merokok di area bebas rokok yang mencemari lingkungan kerja, dan masih terlihatnya karyawan yang telat masuk kerja, padahal hal tersebut sudah jelas dilarang dan memiliki aturan-aturan yang berlaku, jika hal ini terjadi harus ada sanksi yang tegas agar karyawan tidak melakukan pelanggaran pada peraturan yang sudah ada. Dengan lingkungan kerja yang belum maksimal dan kinerja karyawan membuat karyawan belum merasa puas dengan kinerjanya.

Agar kinerja karyawan berjalan dengan baik dan bisa memberikan kepuasan kepada konsumen, maka salah satu usaha yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan Human Relation, Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel intervening.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh **Fadillah (2015)** penelitian ini mengacu pada penelitian yang berjudul “pengaruh human relation (hubungan antar manusia), kondisi lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Dafan Semarang” Hasil penelitian dapat diketahui bahwa human relation mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang diteliti oleh **Josephine (2017)** penelitian yang berjudul “pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian produksi melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT.Trio Corporate Plastic (Tricopla)” Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan Motivasi kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian yang diteliti oleh **Susanti&cahyani (2014)** penelitian yang berjudul “pengaruh Human Relatioan (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Kabupaten Lamongan)” Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa human relation, kondisi fisik lingkungan kerja, dan non fisik lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pendapat dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa apabila suatu organisasi PT Suka Fajar Veteran Padang yang ingin mengusahakan agar kinerja karyawan dapat tercapai, maka salah satu usaha yang

harus dilakukan adalah dengan memperhatikan Human Relation, Kondisi Lingkungan, serta Kepuasan Kerja. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH HUMAN RELATION DAN KONDISI LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Adanya gangguan dan halangan dalam hubungan dengan rekan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan
2. Komunikasi sesama karyawan masih kurang baik dalam melakukan pekerjaanya
3. Kinerja karyawan masih rendah dan masih ada karyawan yang melakukan pelanggaran
4. Lingkungan kerja yang belum maksimal atau masih kurang baik
5. Kurang baiknya sikap karyawan dalam menghadapi situasi dalam pekerjaan

1.3 Batasan Masalah

Dari latar belakang dan bahasan diatas maka penulis membatasi masalah penelitian ini hanya mengenai Human relation(X1) dan Lingkungan kerja (X2) , Kepuasan konsumen (Z) sebagai variable intervening dan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat pada PT.Suka Fajar Veteran Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Human Relation terhadap Kepuasan kerja PT.Suka Fajar Veteran Padang?
2. Bagaimana pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kepuasan kerja pada PT.Suka Fajar Veteran Padang?
3. Bagaimana pengaruh Human Relation terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Suka Fajar Veteran Padang?
4. Bagaimana pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Suka Fajar Veteran Padang?
5. Bagaimana pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Suka Fajar Veteran Padang?
6. Bagaimana pengaruh Human Relation terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT.Suka Fajar Veteran Padang?
7. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT.Suka Fajar Veteran Padang?

1.5 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Human Relation terhadap Kepuasan Kerja pada PT.Suka Fajar Veteran Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT.Suka Fajar Veteran padang
3. Untuk mengetahui pengaruh Human Relation terhadap kinerja karyawan pada PT.Suka Fajar Veteran Padang
4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Suka Fajar Veteran Padang
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Suka Fajar Veteran Padang
6. Untuk mengetahui pengaruh Human Relation terhadap kinerja karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variable intervening pada PT.Suka Fajar Veteran Padang
7. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variable intervening pada PT.Suka Fajar Veteran Padang

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengoptimalkan kegiatan usahanya, juga agar dapat dijadikan bahan informasi dan dimanfaatkan untuk mengadakan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu bagi perusahaan khususnya tentang pengaruh Human relation dan Lingkungan kerja

terhadap Kinerja karyawan dan Kepuasan Konsumen pada PT.Suka Fajar Veteran Padang.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah perbendaharaan referensi di perpustakaan Universitas Putera Indonesia “YPTK” serta dapat menambah pengetahuan dan informasi pembaca khususnya mahasiswa Akuntansi yang meneliti masalah yang sama.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai tambahan informasi dan memberikan gambaran untuk kegiatan penelitian berikutnya yang berhubungan mengenai penelitian ini.