

## **Pengaruh *Human Relation* dan Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada The Naripan Hotel Bandung**

The Effect of Human Relations and Work Skills on Employee Performance at The Naripan Hotel Bandung

<sup>1</sup> Vicky Aprillia Dwi Falsanne , <sup>2</sup>Sri Suwarsi

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

*e-mail: <sup>1</sup>vfalsanne@gmail.com, <sup>2</sup>Srisuwarsi@yahoo.com*

**Abstract.** A thesis research is aimed at first, to find how human relation to the hotel naripan bandung, both, looked at how skills in the hotel naripan bandung, third, to see how the hotel employee performance naripan bandung, fourth, analyze how big the influence of human relation and work skills of the performance of employees. The kind of research used namely research descriptive, verificative and research survey that is research conducted in the population great or small but the data studied the data from samples to be taken of the population. Respondents to research is the hotel employees naripan bandung were 44 people. Variable free examined in research is human relation (X1), skills (X2), while their lack of variable here is performance an employee (Y). The data collection was done by research (literature library research) and the field research. The result of this research concluded that: 1) human relation to the hotel in the category of good naripan bandung. 2) skills in the naripan bandung hotel in the category of good. 3) the performance of an employee at the hotel naripan bandung in the category of good. 4) human relation in full have had a positive impact and significant impact on employee performance. 5) work skills in full have had a positive impact and significant impact on employee performance. 6) human relation and work skills simultaneously it has some positive effects and significant impact on employee performance. Conclusions of the study are is between human relation and work skills on the performance of employees.

**Keywords:** employee performance, human relations, work skills.

**Abstrak.** Penelitian skripsi ini bertujuan *pertama*, untuk mengetahui bagaimana *human relation* pada The Naripan Hotel Bandung, *kedua*, mengkaji bagaimana keterampilan kerja pada The Naripan Hotel Bandung, *ketiga*, untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada The Naripan Hotel Bandung, *keempat*, menganalisis seberapa besar pengaruh *human relation* dan keterampilan kerja terhadap kinerja karyawan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif, verifikatif dan penelitian survey yang merupakan penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil tetapi data yang dipelajari yaitu data dari sampel yang diambil dari populasi. Responden pada penelitian ini yaitu karyawan The Naripan Hotel Bandung yang berjumlah 44 orang. Variabel bebas yang dikaji pada penelitian ini yaitu *Human Relation* (X1), Keterampilan Kerja (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah Kinerja Karyawan (Y). Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa : 1) *Human Relation* pada The Naripan Hotel Bandung termasuk kategori *Baik*. 2) Keterampilan Kerja pada The Naripan Hotel Bandung termasuk kategori *Baik*. 3) Kinerja Karyawan pada The Naripan Hotel Bandung termasuk kategori *Baik*. 4) *Human Relation* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 5) Keterampilan Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. 6) *Human Relation* dan Keterampilan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara *Human Relation* dan Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

**Kata Kunci :** *Human Relation*, Keterampilan Kerja, Kinerja Karyawan

### **A. Pendahuluan**

Mengingat semakin ketatnya persaingan antar perusahaan dewasa ini menuntut perusahaan harus mampu bertahan dan berkompetisi dengan perusahaan lain. Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam perusahaan karena sebagai penggerak utama seluruh kegiatan juga operasional perusahaan dalam mencapai tujuannya, baik untuk memperoleh keuntungan maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensi

perusahaan dimulai dari manusia itu sendiri dalam mempertahankan perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi secara maksimal.

Interaksi karyawan dan pimpinan dalam lingkungan perusahaan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan yang mana akan menimbulkan perasaan senang dan semangat kerja karyawan, situasi lingkungan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antara karyawan yang satu dengan yang lain tidak terlepas dari interaksi satu sama lainnya demi kelancaran dan keharmonisan kerja. Sarana hubungan yang nyaman komunikasi yang baik akan lebih betah dan senang dalam menyelesaikan tugas. Dengan demikian yang terpenting dalam mewujudkan *human relation* adalah bagaimana kita memahami hakekat manusia serta bagaimana kita mampu menerima orang lain di luar diri kita dengan apa adanya serta mampu bersikap yang profesional dalam bekerja agar tercipta suasana kerja yang harmonis, menyenangkan dan baik yang kemudian meningkatkan semangat kerja yang akan mempengaruhi juga hasil pekerjaan.

Selain *Human Relation*, keterampilan kerja juga sangat berpengaruh demi tercapainya tujuan organisasi. Dengan keterampilan kerja yang sesuai bagi karyawan di harapkan dapat menimbulkan kinerja yang tinggi. Namun, untuk meningkatkan kinerja karyawan bukanlah hal yang mudah. Menurut Timpe (1993:3) Kinerja yang tinggi akan dihasilkan dalam diri seorang karyawan itu sendiri karena kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.

Setelah penulis melakukan wawancara kepada salah satu staff Front Office The Hotel Naripan Bandung yang bernama Tistah Tiany, beliau mengungkapkan bahwa sering terjadi kesalahan dikarenakan kurangnya kemampuan karyawan dalam bidang tertentu. Biasanya atasan yang turun langsung untuk mengawasi dan menilai sejauh mana keterampilan yang dimiliki bawahannya dalam menjalankan tugasnya melalui kegiatan sehari-hari secara subjektif. Kemampuan setiap karyawan akan mengacu kepada kinerja kerja karyawan tersebut. Dimana seorang karyawan akan terlatih apabila mempunyai pengalaman kerja yang sudah baik, selain pengalaman juga kemampuan akan terlihat apabila kita menguasai keterampilan teknis bahkan keterampilan komunikasi yang dimiliki setiap orang untuk melakukan sesuatu pekerjaan dengan baik. Namun disini, masih ditemukan karyawan yang masih kurang baik dalam cara berkomunikasi dengan pimpinan, maupun dengan sesama karyawan yang lain dan juga keterampilan yang ia miliki masih kurang yang mengakibatkan kesalahan kerja bahkan mengganggu kegiatan operasional.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana *Human Relation* pada The Hotel Naripan Bandung?
2. Bagaimana Keterampilan Kerja pada The Hotel Naripan Bandung?
3. Bagaimana *Human Relation* dan Keterampilan Kerja pada The Hotel Naripan Bandung?
4. Apakah *Human Relation* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada The Hotel Naripan Bandung?
5. Apakah Keterampilan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada The Hotel Naripan Bandung?
6. Apakah terdapat pengaruh *Human Relation* dan Keterampilan Kerja terhadap kinerja karyawan pada The Hotel Naripan Bandung?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan penulisan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Untuk mengetahui *Human Relation* pada The Hotel Naripan Bandung
2. Untuk mengetahui Keterampilan Kerja pada The Hotel Naripan Bandung
3. Untuk mengetahui Kinerja Karyawan pada The Hotel Naripan Bandung
4. Menganalisis seberapa besar pengaruh *Human Relation* Terhadap Kinerja Karyawan The Hotel Naripan Bandung.
5. Menganalisis seberapa besar pengaruh Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan The Hotel Naripan Bandung.
6. Menganalisis seberapa besar pengaruh *Human Relation* dan Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Karyawan The Hotel Naripan Bandung.

## B. Landasan Teori

*Human Relation* menurut **Hasibuan (2009: 137)** adalah hubungan kemanusiaan yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya keinginan bersama. Menurut **Siagian (2004: 110)**, inti keberhasilan manajemen adalah kepemimpinan, sedangkan inti kepemimpinan adalah *human relation*, baik buruknya manajemen tergantung pada baik buruknya kepemimpinan, sedangkan kepemimpinan tersebut tergantung baik buruknya *human relation* yang diterapkan di instansi, *human relation* yang dimaksudkan disini adalah hubungan yang baik yang dilakukan antara pegawai dengan sesama pegawai dan pegawai dengan atasan dalam instansi tersebut.

Keterampilan kerja menurut **Hasibuan (2000:54)** merupakan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang di tugaskan kepadanya. Keterampilan disini mencakup *technical skill*, *conceptual skill*, seperti kecakapan untuk memanfaatkan kesempatan, kecermatan, menggunakan peralatan yang dimiliki perusahaan dalam mencapai tujuan.

Menurut **Robbins (dalam bukunya Perilaku Organisasi 2001)** kinerja adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada pekerjaannya. Menurut Sinambela, dkk (dalam bukunya Kinerja Karyawan 2012) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

**Tabel 1.** Hasil Rekapitulasi Variabel *Human Relation*

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Jalinan dengan rekan kerja	157,5	Tinggi
2	Jalinan dengan atasan	145	Tinggi
3	Jalinan dengan klien	151	Tinggi
4	Jalinan dengan masyarakat sekitar	139,5	Tinggi
Rata-rata		148,2	Tinggi

Dari tabel 1 dapat kita lihat bahwa dimensi yang paling tinggi yaitu jalinan dengan rekan kerja dengan skor sebesar 157,5 adapun dimensi yang menghasilkan nilai skor terendah adalah jalinan dengan masyarakat sekitar dengan nilai skor sebesar 139,5.

**Tabel 2.** Hasil Rekapitulasi Variabel Keterampilan Kerja

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Keterampilan Teknik	148	Tinggi
2	Keterampilan Kemanusiaan	150,4	Tinggi
3	Keterampilan Konseptual	145	Tinggi
Rata-rata		147,8	Tinggi

Dari tabel 2 dapat kita lihat bahwa dimensi yang paling tinggi yaitu keterampilan kemanusiaan dengan skor sebesar 150,4, adapun dimensi yang menghasilkan nilai skor terendah adalah keterampilan konseptual dengan nilai skor sebesar 145.

**Tabel 3.** Hasil Rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	Skor	Kategori
1	Kualitas	142,2	Tinggi
2	Kuantitas	142	Tinggi
3	Ketepatan Waktu	137,6	Tinggi
4	Efektivitas	138	Tinggi
5	Kemandirian	142	Tinggi
Rata-rata		140,4	Tinggi

Dari tabel 3 dapat kita lihat bahwa dimensi yang paling tinggi yaitu kualitas dengan skor sebesar 142,2 adapun dimensi yang menghasilkan nilai skor terendah adalah ketepatan waktu dengan nilai skor sebesar 137,6.

**Tabel 4.** Uji-t Pengaruh Variabel *Human Relation* Terhadap Kinerja Karyawan**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.006	4.708		5.523	.000
	X1	1.258	.196	.704	6.421	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel di atas menunjukkan nilai *t-hitung* yang didapat adalah sebesar 6,421 dan nilai *t-tabel* adalah sebesar 1,682 yang berarti nilai *t-hitung* > *t-tabel* atau  $6,421 > 1,682$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima itu berarti terdapat pengaruh signifikan antara *Human Relation* Terhadap Kinerja Karyawan.

**Tabel 5.** Uji-t Pengaruh Variabel Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.034	8.050		3.607	.001
	X2	.881	.264	.458	3.339	.002

a. Dependent Variable: Y

Tabel di atas menunjukkan nilai *t-hitung* yang didapat adalah sebesar 3,339 dan nilai *t-tabel* adalah sebesar 1,682 yang berarti nilai *t-hitung* > *t-tabel* atau  $3,339 > 1,682$

dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima itu berarti terdapat pengaruh signifikan antara Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

**Tabel 6.** Koefisien Determinasi Variabel *Human Relation* dan Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 <sup>a</sup>	.495	.471	6.37541

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh informasi bahwa *R-square* sebesar 0,495 atau 49,5%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *Human Relation* dan Keterampilan Kerja secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap Kinerja Karyawan sebesar 49,5%. Sedangkan sisanya sebesar  $100\% - 49,5\% = 50,5\%$  lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

#### D. Kesimpulan dan Saran

##### Kesimpulan

1. *Human Relation* pada The Naripan Hotel Bandung berdasarkan hasil perhitungan tanggapan responden *human relation* ini termasuk ke dalam kategori tinggi. Diketahui bahwa hasil tanggapan responden mengenai *Human Relation* pada dimensi jalinan dengan rekan kerja memiliki kategori yang lebih tinggi dari pada dimensi yang lainnya. Hal ini menyatakan bahwa para karyawan The Naripan Hotel Bandung telah mampu melakukan *Human Relation* yang baik.
2. Keterampilan Kerja termasuk kategori “tinggi”. Dalam variabel Keterampilan Kerja, dimensi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi Keterampilan Kemanusiaan. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi Keterampilan Konseptual. Artinya dapat diambil kesimpulan bahwa Keterampilan Kerja pada The Naripan Hotel Bandung dinilai tinggi, terlihat dari ketiga dimensi yang digunakan untuk mengukur variabel Keterampilan Kerja.
3. Tingkat Kinerja Karyawan di The Naripan Hotel Bandung berdasarkan hasil perhitungan tanggapan responden kinerja karyawan termasuk ke dalam kategori tinggi.
4. Berdasarkan pengujian hipotesis, karena nilai *t-hitung* > *t-tabel* sebesar 6,421 dan nilai *t-tabel* adalah sebesar 1,682 yang berarti nilai *t-hitung* > *t-tabel* atau  $6,421 > 1,682$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima itu berarti terdapat pengaruh signifikan antara *Human Relation* Terhadap Kinerja Karyawan.
5. Berdasarkan pengujian hipotesis, karena nilai *t-hitung* > *t-tabel* atau  $3,339 > 1,682$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima itu berarti terdapat pengaruh signifikan antara Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.
6. Pengaruh *Human Relation* dan Keterampilan Kerja secara simultan dalam memberikan kontribusi Pengaruh terhadap Kinerja Karyawan. *R-square* sebesar 0,495 atau 49,5%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *Human Relation* dan

Keterampilan Kerja secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap Kinerja Karyawan sebesar 49,5%. Sedangkan sisanya sebesar 50,5% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

### **Saran**

Bagi para peneliti lainnya, dapat mengembangkan penelitian tentang human relation dan keterampilan kerja ini karna mengingat human relation dan keterampilan kerja ini sangatlah penting disetiap kegiatan apapun. Maka disarankan untuk melakukan pengujian-pengujian tentang human relation dan keterampilan kerja ini untuk memperkaya penelitian yang sudah ada.

### **Daftar Pustaka**

- A Dale, Timpe. 1993. *Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Robbins. 2000. *Keterampilan Dasar*. PT. Raja Grafindo. Jakarta.