

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya dalam berbagai kondisi. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, dan karyawan. Tujuan Perusahaan pada umumnya adalah untuk memperoleh laba dan menjaga kelangsungan hidup perusahaannya. Keberhasilan perusahaan memperoleh laba merupakan manifestasi manajemen.

Agar suatu perusahaan memiliki daya saing baik nasional maupun internasional, maka sumber daya manusia atau tenaga kerja perusahaan yang bersangkutan sebagai faktor produksi utama haruslah mendapat perhatian yang lebih besar. Manajemen personalia harus terus diperbaiki di setiap organisasi karena sumber daya manusia atau personalia bukanlah semata-mata sebagai alat ekonomi saja tetapi sumber daya manusia adalah pemegang peranan penting dan sebagai motor penggerak atas terciptanya kegiatan ekonomi.

Salah satu faktor penting pendukung terwujudnya tujuan perusahaan adalah sumber daya manusia yang memiliki kualitas, loyalitas, dan integritas yang baik, maka diperlukan adanya upaya peningkatan dan pembinaan sumber daya manusia yang terlibat dalam perusahaan melalui cara-cara yang dapat diterima oleh harkat dan martabat.

Manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2003:10) adalah :

”Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.”

Pengertian di atas menggambarkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia adalah pencapaian tujuan organisasi tanpa mengabaikan keefektifan dan keefisienan personalianya. Dalam melakukan pekerjaan, banyak faktor yang mempengaruhi kinerja individu, antara lain hubungan interpersonal. Kesuksesan karir dan tercapainya tujuan organisasi tergantung pada hubungan interpersonal yang efektif.

Definisi hubungan interpersonal menurut Dicks dan Heider dikutip oleh Moningka (2005:148) :

” Hubungan Interpersonal sebagai hubungan erat yang terjadi diantara dua individu atau lebih ”.

Dalam lingkungan kerja hubungan interpersonal mempunyai peranan penting. Bagi karyawan, hubungan interpersonal yang baik dapat menjadi faktor yang menentukan kesuksesan karir dan memfasilitasi pekerjaan sehingga dalam lingkungan perusahaan harus tercipta hubungan interpersonal antar karyawan.

Menurut D. W. Johnson dikutip oleh Moningka (2005:148), untuk menciptakan, mengembangkan, dan mempertahankan hubungan interpersonal terdapat empat area kemampuan yang harus dimiliki individu yaitu :

1. Adanya rasa percaya dan mau mengenal satu sama lain.
2. Komunikasi yang baik.
3. Kemampuan untuk menerima dan memberi dukungan.
4. Kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang baik, termasuk mengendalikan emosi.

Menurut Cohen & Williamsom dikutip oleh Moningka (2005:147), Hubungan interpersonal yang baik sangat berguna untuk mengembangkan kemampuan sosial dan kognitif, mengembangkan konsep diri yang baik, membantu individu dalam proses aktualisasi diri dan dalam membangun mental yang sehat.

Menurut Jehn dan Shah dikutip oleh Moningka (2005:150) :

Dalam tim kerja hubungan interpersonal yang baik diantara anggota tim, membuat tim kerja menjadi kohesif dan dapat bekerja secara optimal.

Bagi karyawan hubungan interpersonal yang baik antar rekan kerja mempengaruhi kinerja mereka.

Kinerja menurut Mangkunegara (2001:67) :

” Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Definisi kinerja menurut Hasibuan (2003:34) :

” Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu ”.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui pengaruh positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2002 : 82) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja individu, yaitu ;

1. Kemampuan mereka.
2. Motivasi.

3. Dukungan yang diterima.
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan.
5. Hubungan mereka dengan organisasi

Kinerja karyawan perlu ditingkatkan terus menerus karena secara tidak langsung hal tersebut akan mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi.

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Lampung. Di dirikan di Bandar Lampung berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Lampung No. 10A/1964 Tanggal 1 Agustus 1964 dan mendapat persetujuan izin usaha dari Menteri Bank Sentral Republik Indonesia Nomor : Kep.66/UBS/1965 Tanggal 13 Agustus 1965. Mulai Beroperasi pada Tanggal 31 Januari 1966.

Tujuan pendirian Bank Lampung adalah untuk mengelola keuangan daerah, yaitu sebagai pemegang kas daerah dan membantu mendorong pertumbuhan perekonomian daerah. Pada Tanggal 31 Maret 1999 berdasarkan Perda No. 2 Tahun 1999 Bank Pembangunan Daerah Lampung berubah status bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dan disahkan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C80558.H.01.01.Th.2001 Tanggal 6 Mei 1999.

Adapun jumlah karyawan PT Bank Lampung Cabang Utama dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel.1 Jumlah Karyawan PT Bank Lampung Cabang Utama Tahun 2008

No	Keterangan	Jumlah Karyawan (Orang)
1	Berdasarkan jenis kelamin	
	Laki – laki	95
	Perempuan	21
2	Berdasarkan Status	
	Pegawai tetap	94
	Pegawai tidak tetap	22
3	Berdasarkan bagian pekerjaan	
	Bagian administrasi	85
	Bagian non administrasi	31
	Jumlah	116

Sumber : PT Bank Lampung, 2008

Berdasarkan Tabel. 1 tersebut, diketahui bahwa PT Bank Lampung Cabang Utama memiliki total karyawan sebanyak 116 orang. Tabel.2 menunjukkan tingkat pendidikan karyawan PT Bank Lampung sebagai berikut

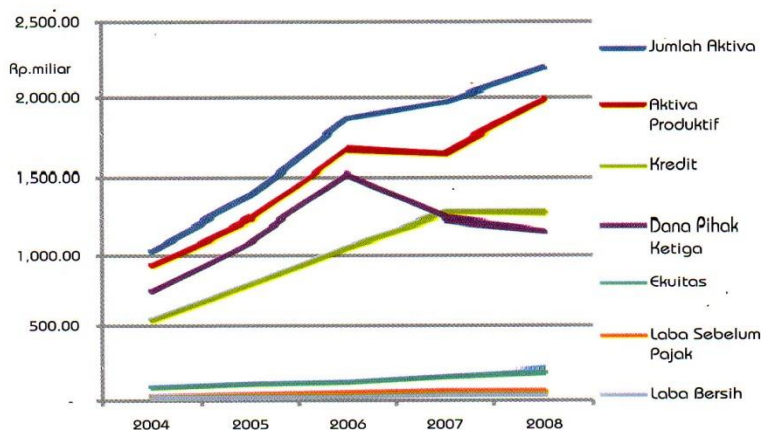
Tabel. 2 Jumlah Karyawan PT Bank Lampung Cabang Utama Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2008

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	Magister	6
2	Sarjana	59
3	Diploma III	9
4	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas	34
5	Sekolah Menengah Tingkat Pertama	4
6	Sekolah Dasar	4
	Total	116

Sumber : PT Bank Lampung, 2008

Berdasarkan Tabel. 2 di atas menunjukkan jenjang pendidikan karyawan yang terjadi pada Bank Lampung cabang utama. Asumsinya semakin tinggi tingkat pendidikan yang diterima karyawan maka semakin tinggi kemampuan karyawan menyesuaikan diri dalam menjalin hubungan dengan individu di lingkungan kantor/karyawan lain. Hal ini akan berpengaruh pada laba bersih yang diterima oleh perusahaan. Adapun laba bersih PT Bank Lampung Tahun 2004 – 2008 dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Laba Bersih PT Bank Lampung Tahun 2004 - 2008



Sumber : PT Bank Lampung, 2008

Kinerja operasional pada Tahun 2008 dapat dipertahankan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari Tabel. 3

Tabel. 3 Laba PT Bank Lampung Tahun 2007 - 2008

No	Keterangan	2007 (miliar)	2008 (miliar)
1	Laba sebelum pajak	57,67	60,26
2	Laba setelah pajak	38,18	40,76

Sumber : PT Bank Lampung, 2008

Berdasarkan Tabel. 3 menunjukkan bahwa kinerja Bank Lampung dapat dipertahankan dengan baik meskipun ditengah kondisi perekonomian dan perbankan yang mengalami tantangan sepanjang Tahun 2008. Hal ini juga dapat dilihat pada Tabel. 4

Perkembangan modal PT Bank Lampung berikut ini.

Tabel 4. Perkembangan Modal PT Bank Lampung Tahun 2007-2008

No	Pemegang Saham	Modal Setor 31-12-07 (miliar)	Setoran (miliar)	Modal setor 31-12-08 (miliar)	Porsi 2008
1	Pemprop Lampung	52.040	10.000	62.040	47.69%
2	Pemkab Lpg. Tengah	14.403	1.000	15.403	11.84%
3	Pemkab Lpg. Selatan	12.529	3.000	15.529	11.94%
4	Pemkab Tanggamus	5.389	1.000	3.890	4.91%
5	Pemkab Lpg. Utara	4.273	1.000	5.273	4.05%
6	Pemkab Bd Lampung	4.507	-	4.507	3.46%
7	Pemkab Lpg. Barat	3.241	0.960	4.201	3.23%
8	Pemkab Tulangbawang	3.152	1.000	4.152	3.19%
9	Pemkab Lpg. Timur	3.381	1.000	4.381	3.37%
10	Pemkot Metro	2.581	1.000	3.581	2.75%

11	Kopkar Sai Rasan	1.973	0.151	2.124	1.63%
12	Pemkab Way Kanan	1.250	1.250	2.500	1.92%
13	Pemkab Pesawaran	-	0.003	0.003	0.00%
	Jumlah	108.719	21.364	130.083	100.00%

Keterangan :

$$\text{Porsi 2008} = \frac{\text{Modal setor pemegang saham 2008}}{\text{Jumlah modal setor 2008}} \times 100 \%$$

Sumber : PT Bank Lampung, 2008

Kinerja PT Bank Lampung terus mengalami peningkatan tentu saja hal ini tidak lepas dari peran karyawan Bank Lampung .

Tabel. 5 Jumlah Hari Kerja, Jumlah Absensi, Tingkat Absensi PT. Bank Lampung Cabang Utama Tahun Bulan Januari – Juni 2009

No	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Absensi	Tingkat Absensi
1	Januari	116	19	120	5,44%
2	Februari	116	20	127	5,47%
3	Maret	116	20	118	5,08%
4	April	116	21	121	4,96%
5	Mei	116	20	119	5,13%
6	Juni	116	22	125	4,90%
	Rata-rata	116	20,17	121	5,16%

Sumber : PT Bank Lampung, 2009.

Cara perhitungan tingkat absensi karyawan Bank Lampung adalah dengan menghitung jumlah absensi dalam ukuran hari atau dengan menjumlahkan hari ketidakhadiran seluruh karyawan selanjutnya dibandingkan dengan total hari kerja karyawan.

Umumnya ketidakhadiran karyawan disebabkan antara lain karena sakit, ada keperluan ataupun tanpa keterangan yang jelas.

Perhitungan tingkat absensi dapat dihitung dengan rumus :

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{Jumlah karyawan} \times \text{Jumlah hari kerja}} \times 100\%$$

Tingkat absensi yang dapat tolerir perusahaan sebesar 4 % dari jumlah hari kerja. Tabel.

5 menunjukkan persentase rata-rata tingkat absensi yang terjadi sebesar 5,16%. Tingkat

persentase absensi tertinggi terjadi pada bulan Februari yaitu 5,47% dan tingkat absensi terendah terjadi pada bulan Mei yaitu 4,90%. Hal ini menunjukkan bahwa masih tingginya absensi yang terjadi di PT. Bank Lampung Cabang Utama

Kehadiran karyawan merupakan bentuk partisipasi karyawan terhadap perusahaan, partisipasi berkaitan dengan loyalitas karyawan. Semakin tinggi partisipasi karyawan semakin tinggi kecenderungan mereka menunjukkan loyalitas dan pada gilirannya akan menghasilkan kohesi kelompok.

Menurut Gordon dikutip oleh Sastropoetro 1998: 12 dalam

<http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/kartika%20dewi.pdf> mengemukakan bahwa karyawan yang berpartisipasi sebenarnya mengalami keterlibatan dalam dirinya/egonya lebih dari pada keterlibatan dalam pekerjaan/tugas saja. Hal ini juga dipertegas oleh Davis dikutip Sastropoetro 1998: 13 dalam <http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/kartika%20dewi.pdf> bahwa partisipasi mempunyai unsur penting yakni keterlibatan mental atau perasaan, kesediaan memberi sumbangan kepada usaha untuk mencapai tujuan kelompok dan adanya unsur tanggung jawab. Di samping itu melalui partisipasi tercipta komunikasi 2 arah. Berkaitan dengan tingkat absensi

PT Bank Lampung cabang utama menunjukkan kurangnya intensitas komunikasi antar karyawan, selain itu juga dengan jumlah hari yang kerja setiap bulannya berkisar antara 19 sampai dengan 22 hari dan karyawan dituntut untuk mencapai target perusahaan menyebabkan kurangnya intensitas komunikasi yang terjadi antar karyawan. Sedangkan menurut

D. W. Johnson dikutip oleh Moningka (2005:148), untuk menciptakan, mengembangkan, dan mempertahankan hubungan interpersonal terdapat empat area kemampuan yang harus dimiliki individu salah satunya adalah komunikasi yang baik.

Dengan demikian hubungan interpersonal yang terjadi pada PT Bank Lampung belum tercipta dengan baik. Selain itu kehadiran individu lain selain dapat memfalsifikasi pekerjaan karyawan tetapi juga membuat apa yang karyawan kerjakan lebih berarti.

Menurut Roger dikutip Muhammad (2007:176), hubungan interpersonal akan terjadi secara efektif apabila kedua pihak memenuhi kondisi berikut:

1. Bertemu satu sama lain secara personal.
2. Empati secara tepat terhadap pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain, bersifat positif dan wajar tanpa menilai dan keberatan.
3. Menghargai satu sama lain, bersifat positif dan wajar tanpa menilai atau keberatan.
4. Menghayati pengalaman satu sama lain dengan sungguh-sungguh, bersikap menerima dan empati satu sama lain.
5. Merasa bahwa saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecendrungan gangguan arti.
6. Memperhatikan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap orang lain.

Komunikasi yang terjadi antar pegawai PT Bank Lampung kurang baik hal ini disebabkan karena tuntutan pekerjaan yang tinggi agar mencapai target perusahaan, sehingga mengurangi sikap keterbukaan dan empati karyawan terhadap individu lain.

Hubungan interpersonal dapat menyebabkan individu dapat bertahan dalam perusahaan atau organisasi, individu atau karyawan mendapatkan dukungan sosial dari rekan sekerjanya, sehingga dapat mengurangi stres akibat tekanan pekerjaan. Hal tersebut dapat berpengaruh pada kinerja individu atau karyawan. Dengan terciptanya Hubungan

Interpersonal yang baik maka membangkitkan motivasi para karyawan untuk bekerja yang akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul "Pengaruh Hubungan Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Lampung Cabang Utama".

1.2 Permasalahan

Hal utama yang paling diinginkan suatu perusahaan atau organisasi adalah tercapainya tujuan organisasi, salah satunya untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar – besarnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, suatu perusahaan harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia. Untuk mengetahui karyawan bekerja sesuai dengan harapan perusahaan dapat dilihat dari kinerjanya. Hubungan interpersonal merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan memerlukan hubungan interpersonal karena dua hal yaitu perasaan (*attachment*) dan ketergantungan (*dependency*). Perasaan mengacu pada hubungan yang secara emosional intensif. Sementara ketergantungan mengacu pada instrumen perilaku antarpribadi seperti: dukungan, bantuan, dan membutuhkan persetujuan yang terkait dengan pekerjaan mereka.

Hubungan interpersonal mempunyai peran besar dalam kinerja karyawan karena salah satu faktor kinerja adalah dukungan yang diterima. Hubungan interpersonal dapat tercipta jika terjadi komunikasi yang baik dan saling ingin mengenal satu sama lain serta saling percaya antar karyawan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah "Apakah Hubungan Interpersonal pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Lampung Cabang Utama".

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh Hubungan Interpersonal terhadap peningkatan kinerja karyawan.

1.4 Kerangka Pemikiran

Hubungan interpersonal yang baik dapat terjadi bila individu mampu beradaptasi dengan baik, fleksibel dan dapat menampilkan kesan yang tepat, yang berarti individu harus mampu membaca petunjuk dari lingkungan sosialnya. Dengan adanya komunikasi yang baik dan intens maka akan tercipta hubungan interpersonal yang baik sehingga antar karyawan saling memberi dukungan yang terkait dengan pekerjaannya. Sehingga individu mampu bekerja dengan maksimal, dengan kata lain hubungan interpersonal yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan

Menurut D. W. Johnson dikutip oleh Moningga (2005:148), untuk menciptakan, mengembangkan, dan mempertahankan hubungan interpersonal terdapat empat area kemampuan yang harus dimiliki individu yaitu :

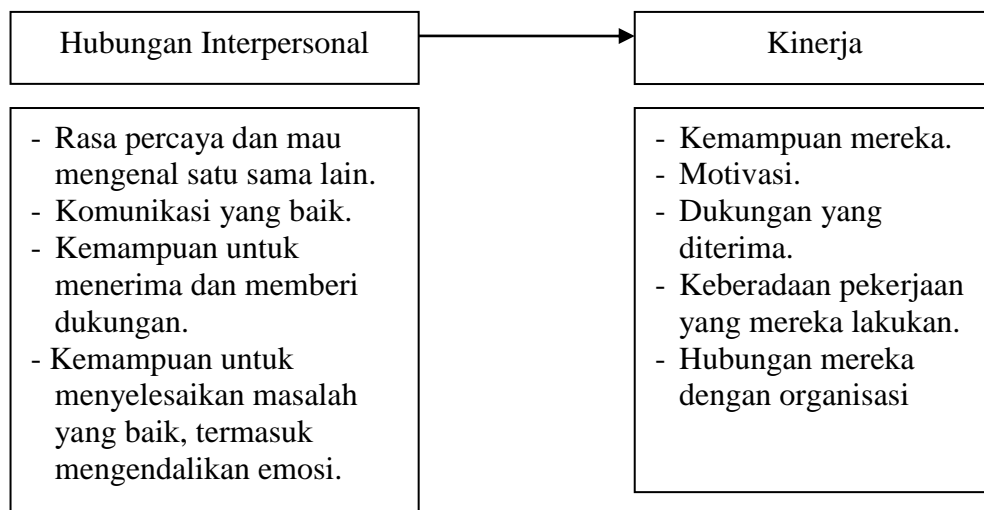
1. Adanya rasa percaya dan mau mengenal satu sama lain.
2. Komunikasi yang baik.
3. Kemampuan untuk menerima dan memberi dukungan.
4. Kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang baik, termasuk mengendalikan emosi

Menurut Robert L. Mathis dan Jonh H. Jackson (2002:82) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

1. Kemampuan mereka
2. Motivasi

- 3. Dukungan yang diterima
- 4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan
- 5. Hubungan mereka dengan organisasi

Menurut Jehn dan Shah dikutip oleh Moningga (2005:150) : Dalam tim kerja hubungan interpersonal yang baik diantara anggota tim, membuat tim kerja menjadi kohesif dan dapat bekerja secara optimal. Pada individu hubungan interpersonal sangat mempengaruhi kinerja. Dengan hubungan interpersonal yang baik dapat menjadi faktor yang menentukan kesuksesan karir dan juga memfasilitasi pekerjaan karyawan. Karena karyawan juga mendapat dukungan dari rekan sekerjanya, hal tersebut dapat berpengaruh bagi kinerja individu.



Gambar 2. Bagan Kerangka Pemikiran

1.5 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, permasalahan, dan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penulisan ini adalah: "Hubungan Interpersonal mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Lampung Cabang Utama"