

# **PENGARUH *HUMAN RELATION* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR PEKANBARU**

Oleh:  
Afrian Rahman<sup>1</sup> & Kasmiruddin<sup>2</sup>

[afrianrahman89@gmail.com](mailto:afrianrahman89@gmail.com)

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya KM 12,5 Simpang Baru Panam Pekanbaru 2829

## ***Abstract***

*Human resources in each company is the driving factor of the overall activities undertaken, it shows that in the absence of manpower then the company's activities or activities of the company will not be able to run even though the company has many other resources. To have skilled employees, have the ability to work and loyal to the company, is not an easy thing. Many of the determining factors are human relation.*

*This research was conducted at PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) which is located at Jalan Sisingamaharaja No. 65 Pekanbaru. The purpose of this study was conducted to determine and analyze the influence of human relations to employee job satisfaction At PT. JNE Pekanbaru.*

*In this research the methodology used is descriptive and quantitative with SPSS program, where the sample used is employees of PT. JNE Pekanbaru and as a source of information is the HRD, Front Office and Marketing Manager. To determine the sample using the census method or the total of the total population of employees working at PT. JNE Pekanbaru consisting of 43 people. Data collection techniques through interviews, observations and questionnaires.*

*From the result of data analysis which consist of validity, reliability, and simple linear regression, human relation in this research cover 5 dimension, that is adanya komunikasi, the direction, the openness, the existence of mutual respect and the existence of loyalty. Each has a related indicator and have a positive effect on employee job satisfaction at PT. JNE Pekanbaru.*

**Keywords:** *Human Relation, Job Satisfaction*

## **I. PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Perusahaan yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam manajemen yang efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain pembinaan para karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai aset utama perusahaan. McNesse-Smith, 1995 (dalam

Riandani, 2015). Proses belajar harus menjadi budaya perusahaan sehingga keterampilan para karyawan dapat dipelihara, bahkan dapat ditingkatkan yang salah satunya adalah masalah *human relation*. McNesse-Smith, 1995.

Sumber daya manusia pada setiap perusahaan merupakan faktor penggerak dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan, hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya tenaga kerja maka kegiatan perusahaan atau aktivitas perusahaan tidak akan dapat

berjalan meskipun perusahaan memiliki sumberdaya lainnya yang banyak. Untuk memiliki karyawan yang terampil, memiliki kemampuan kerja dan loyal terhadap perusahaan, bukanlah suatu hal yang mudah. Banyak faktor yang menentukan diantaranya adalah *human relation* (hubungan manusia). McNesse-Smith, 1995.

Karyawan sebagai motor penggerak kegiatan operasional perusahaan sebaiknya memiliki pengetahuan, kemampuan serta keterampilan yang memadai sehingga mereka dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Agar karyawan mampu memainkan peranannya sebagai penggerak kegiatan operasional perusahaan maka dibutuhkan karyawan yang mempunyai kompetensi yang diindikasikan dari sikap dan perilakunya yang penuh dengan loyalitas bermoral dan bermental baik, profesional, sadar akan tanggung jawabnya sebagai karyawan perusahaan.

Kepuasan kerja dari karyawan dapat menambah meningkatnya semangat kerja dari karyawan itu sendiri. Jika karyawan yang tidak merasakan puas dalam pekerjaannya, maka karyawan tersebut bisa saja tidak fokus dengan apapun yang dikerjakan. Kepuasan kerja karyawan didapat apabila karyawan itu mendapat penilaian yang bagus oleh atasannya ataupun sebagai atasan harus memberikan peluang promosi atas usaha dari para karyawannya yang sudah bekerja dengan keras dan membuahkan hasil yang baik bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri. Jika sudah terdapat kepuasan kerja yang maksimal maka karyawan akan memberikan yang terbaik bagi pencapaian tujuan perusahaan. Begitu pula rekan kerja yang ada di perusahaan itu, rekan kerja yang baik dan bisa sejalan serta saling mendukung satu sama lain juga menjadi faktor terjadinya kepuasan kerja itu sendiri. Dengan begitu karyawan pun akan merasa dihargai dan dipercaya dalam meningkatkan kualitas kinerja mereka

sehingga karyawan terus akan mengembangkan kinerjanya.

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bemarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, nama tersebut diambil dari Bahasa Sanskerta yang berarti "Jalur Nugraha Ekakurir". Dan kinimenjadi salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia. JNE adalah perusahaan kurir dan logistik terbesar yang yang didukung secara online yang tersebar luas di Indonesia, melayani pengiriman express, penanganan kepabeanan serta distribusi di Indonesia. Layanan reguler mencapai kota dan kabupaten tujuan di seluruh Indonesia. Adapun visi dari perusahaan ini adalah menjadi perusahaan logistik utama kelas dunia, dengan misi adalah memberi pengalaman terbaik pada pelanggan secara konsisten (JNE, 2012).

Di Pekanbaru ada banyak usaha pengiriman barang yang bersaing memperebutkan pasar. Usaha jasa pengiriman tergabung dalam sebuah wadah yang bernama ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia). Berdasarkan survei yang dilakukan jasa pengiriman dibawah ini adalah jasa pengiriman yang memiliki kemiripan dari jenis paket pengiriman yang ditawarkan.

Adapun nama jasa pengiriman barang yang dikelompokkan berdasarkan jenis paket yang ditawarkan:

**Tabel 1**  
**Nama Jasa Pengiriman**

No	Nama Jasa Pengiriman
1	PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
2	ESL Express
3	CV. Tiki
4	PT. Pos Indonesia
5	DakotaEkspress
6	DHL Ekspress
7	Fedex Ekspress

Sumber: PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, 2016.

Peranan analisis multivariat merupakan salah satu bentuk komunikasi dari pemasaran perusahaan ke konsumen yang bertujuan untuk menentukan posisi yang akan ditempati suatu produk, disebut *product positioning*. Posisi produk adalah cara produk ditetapkan oleh konsumen berdasarkan atribut penting yang ada pada produk dalam ingatan konsumen dalam hubungannya dengan pesaing.

Penentuan posisi atau *positioning* adalah tindakan merancang penawaran dan citra perusahaan sehingga menempati suatu posisi kompetitif yang berarti dan berbeda dalam benak pelanggan sasaran (Wisnalmawati, 2000).

Managing Director PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) mengatakan online shop atau toko online yang tumbuh pesat mendominasi jasa pengiriman JNE, yang tadinya aktifitas jasa kurir ekspres berkontribusi hanya 10%-20% dari total aktifitas ritel JNE, saat ini sudah hampir 50%. Mereka juga menjelaskan Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia (Asperindo) pada 2006 memprediksi pendapatan dari jasa ekspres sebesar Rp6 triliun.

Namun pada 4 tahun terakhir, estimasi ini sudah berubah, dan sekarang sudah sebesar Rp10 triliun. JNE sendiri sudah hampir menguasai 10% dari pangsa pasar jasa kurir ekspres ini, memang tidak mendominasi karena banyaknya pemain di industri ini dengan segmen yang terbagi-bagi.

Kehandalan JNE juga telah dibuktikan dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001-2008 yang diraih tahun 2009 setelah sebelumnya di tahun 2004 meraih sertifikasi ISO 9001-2000, atas jasa layanan yang telah diberikan.

Penerapan *human relation* dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Riandari (2015) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *human reation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Keberhasilan dari jasa pengiriman barang akan mempunyai efek yang positif terhadap pengembangan usaha perusahaan tersebut, untuk itu perusahaan harus mengambil kebijaksanaan yang tepat untuk mengantisipasi agar realisasi pengiriman barang tidak mengalami penurunan akan tetapi mengalami peningkatan. Dalam menjalankan usahanya maka PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pekanbaru melayani konsumen dengan cara terbaik yakni masalah ketepatan kiriman.

Selain mempunyai fungsi dan berdam pak positif, perusahaan justru dapat ditimpa kegagalan karena budaya perusahaan itu sendiri, yaitu antara lain bila kualitas kinerja tidak benar-benar menjadi bagian penting dari perusahaan tersebut. Perusahaan akan memperkerjakan karyawan yang nilai-nilainya tidak segaris dengan nilai-nilai perusahaan tersebut, mungkin akan menghasilkan karyawan yang kurang memiliki motivasi dan komitmen serta tidak terpuaskan oleh pekerjaan mereka dan oleh perusahaan.

Berikut di sajikan jumlah karyawan dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pekanbaru :

**Tabel 2**  
**Perkembangan Jumlah Karyawan pada PT. JNE Pekanbaru Periode Tahun 2011 – 2015.**

Tahun	Karyawan Tetap	Karyawan Kontrak	Jumlah	Perkembangan
2011	22	7	29	-
2012	26	12	38	31,03%
2013	26	12	38	-
2014	35	18	53	39,47%
2015	43	21	64	20,75%

Sumber : PT. JNE Pekanbaru, 2016

Berdasarkan pada tabel 2, terlihat jumlah karyawan yang bekerja di PT. JNE Pekanbaru ada yang berstatus karyawan tetap dan ada karyawan yang berstatus kontrak. Jumlah dari karyawan secara keseluruhan mengalami peningkatan setiap tahunnya dimana paling banyak karyawan pada tahun 2015 yaitu berjumlah 64 orang baik karyawan tetap maupun karyawan

yang berstatus kontrak. Ini dapat disimpulkan bahwa dari jumlah keseluruhan karyawan yang bekerja di PT. JNE Pekanbaru mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun.

Berikut ini dapat dilihat jumlah karyawan serta tingkat absensi karyawan di PT. JNE Pekanbaru lima (5) tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3**  
**Perkembangan Tingkat Kehadiran Karyawan PT. JNE Pekanbaru Tahun 2011 - 2015.**

Tahun	Jumlah karyawan (orang)	Jumlah Hari Efektif (hari)	Alpha (hari)	Persentase
2011	22	271	13	4,80%
2012	26	273	25	9,16%
2013	26	273	13	4,76%
2014	35	274	31	11,31%
2015	43	272	44	16,18%

Sumber : PT. JNE Pekanbaru, 2016

Dari tabel diatas bahwa perkembangan jumlah ketidakhadiran (alpha) karyawan PT. JNE Pekanbaru mengalami peningkatan tahun ke tahun dimana pada tahun 2011 jumlah karyawan yang alpha sebanyak 4.80% atau 13 hari/tahun. Tahun 2012 jumlah karyawan yang alpha mengalami peningkatan menjadi 25 hari/tahun atau meningkat menjadi 9.16% /tahun, pada tahun 2013 menurun menjadi 13 hari/tahun selanjutnya pada tahun 2014 meningkat menjadi 11.31% atau 31 hari/tahun dan pada tahun 2015 menjadi 44 hari /tahun.

Kepuasan kerja para karyawan juga dapat dilihat dari seberapa besar upah dan keuntungan dalam bidang finansial seperti insentif yang diberikan perusahaan tersebut. Hal tersebut juga menjadi pemicu dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga adanya kepuasan tersendiri dari para karyawan. Karyawan yang puas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi baik untuk perusahaan maupun untuk konsumen eksternal, daripada karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya.

Berdasarkan pra survey dilapangan, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan adanya indikasi menurunnya kepuasan kerja karyawan, diantaranya

- Adanya karyawan yang datang terlambat
- Masih ada karyawan yang nongkrong di warung kopi pada saat jam kerja
- Pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada karyawan masih belum maksimal.
- Profesionalisme karyawan dalam bekerja masih kurang.
- Kurangnya pengawasan dan supervisi dari pimpinan

Berdasarkan dari beberapa informasi di atas pada PT. JNE Pekanbaru, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh *Human Relation* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pekanbaru”**.

#### **Perumusan Masalah**

*Human relation* (hubungan antar manusia) merupakan syarat utama untuk keberhasilan suatu komunikasi baik komunikasi antar perorangan maupun komunikasi dalam instansi atau perusahaan. Hubungan yang harmonis akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dan hal ini akan mempengaruhi semangat karyawan dalam menjalankan segala pekerjaannya.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut “Apakah *human relation* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PT. JNE Pekanbaru?”

#### **Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

##### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mencoba melihat keterkaitan variabel *human relation* sebagai variabel independen dan kepuasan kerja karyawan sebagai variabel dependen. Tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *human relation* terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PT. JNE Pekanbaru”.

##### **Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan atau manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis

1) Sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya dalam meneliti mengenai pelaksanaan manajemen personalia terutama dalam hal *human relation* dan kepuasan kerja dengan permasalahan yang sama.

2) Sebagai masukan kepada mahasiswa maupun pihak-pihak yang berkepentingan dalam menambah wawasan dan keilmuan khususnya menyangkut tentang manajemen personalia.

b. Manfaat Praktis

Sebagai masukan bagi perusahaan berkaitan dengan kajian yang peneliti sampaikan.

## II. KONSEP TEORITIS

### Pengertian Kepuasan kerja

Kepuasan kerja mempunyai peran penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan instansi. Kepuasan kerja memberikan sumbangan yang besar terhadap keefektifan organisasi, serta merangsang semangat kerja dan loyalitas pegawai. Banyak definisi tentang kepuasan kerja yang dikemukakan oleh sejumlah ahli. Robbins 1996 (dalam Setyawan; 2005) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap secara umum dan tingkat perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya.

Menurut pandangan Luthans, 1998 (dalam Setyawan; 2005), kepuasan kerja merupakan hasil persepsi pegawai tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan sesuatu yang dianggap bermanfaat. Karena ini adalah masalah persepsi maka kepuasan kerja yang ditunjukkan oleh seseorang berbeda dengan orang lain, karena hal yang dianggap penting oleh masing-masing orang adalah berbeda, Luthans, (1998) membagi kepuasan kerja menjadi 3 (tiga) dimensi : (1) Kepuasan kerja adalah suatu emosi yang merupakan respon terhadap situasi kerja. Hal ini tidak dapat dilihat, tetapi hanya

dapat diduga dan dirasakan atau hal ini tidak dapat dinyatakan tetapi akan tercermin dalam sikap pegawai. (2) Kepuasan kerja dinyatakan dengan perolehan hasil yang sesuai, atau bahkan melebihi dari yang diharapkan, misalnya seseorang bekerja sebaik yang mampu dilakukannya dan berharap imbalan yang sepadan. Dan kenyataannya, dia mendapat gaji sesuai dengan yang diharapkan dan mendapat pujian dari atasan karena prestasi yang mampu diraihinya. Maka pegawai seperti ini akan merasa puas dalam bekerja. (3) Kepuasan kerja biasanya dinyatakan dalam sikap.

Seseorang yang merasa puas dengan pekerjaannya akan tercermin melalui sikap perilakunya, misalnya dia akan semakin loyal pada instansi, bekerja dengan baik, berdedikasi tinggi, tertib, disiplin dan mematuhi aturan-aturan yang ditetapkan instansi, serta sikap-sikap lain yang bersifat positif. Lebih jauh lagi, Os troff, 1992 (dalam Setyawan; 2005) berpendapat bahwa hipotesis kepuasan kerja dimunculkan oleh teori hubungan manusia yang dapat dijelaskan oleh hubungan sosial dimana pegawai terkait dengan beberapa hal pemberian sosial yang akan menjadi pengalaman kepuasan dan merasakan kewajiban untuk saling membantu satu sama lain, sebagai bentuk untuk meningkatkan produktifitas. Kepuasan dan sikap pegawai merupakan faktor penting dalam menentukan perilaku dan respon saat bekerja, dan ini menjadi bukti bahwa efektifitas organisasi dapat dicapai. Itulah mengapa, kepuasan pegawai dapat dihasilkan didalam efektifitas organisasi terhadap sikap dan perilaku yang terkait dengan produktifitas pegawai; Lund (2003), Lawler (1988);. Di dalam studinya ini, kepuasan kerja dianggap sebagai faktor penentu / determinan motivasi dan kinerja organisasi. Teori organisasi umum memegang bahwa fitur struktural organisasi sesuai dengan permintaan lingkungan dan teknologi, desain organisasi itu sendiri tidak memastikan efektifitas organisasi dan anggota



organisasi harus memiliki dukungan bagi tujuan organisasi. Asumsi Ostroff, 1992 (dalam Setyawan; 2005) berdasarkan pada kerja teoritis organisasi, bahwa pegawai yang puas, berkomitmen, dan memiliki motivasi dan penyesuaian yang baik akan lebih mampu bekerja sesuai tujuan organisasi dan memberikan pelayanan sepenuhnya bagi organisasi, kemudian mempromosikan efektifitas organisasi, daripada pegawai yang tidak puas akan memiliki ekspektasi minimum perilaku yang dibutuhkan, menjalankan lebih sedikit potensi yang dimiliki, dan berperilaku buruk yang akan menurunkan produktifitas dan efektifitas organisasi.

Selain itu kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan atau didapatkannya dengan apa yang menjadi harapannya. Smith et. al. 2000 (dalam Setyawan; 2005) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai serangkaian perasaan senang atau tidak senang dan emosi seorang pegawai yang berkenaan dengan pekerjaannya sehingga merupakan penilaian pegawai terhadap perasaan menyenangkan, positif atau tidak terhadap pekerjaannya. Kemudian menurut Church, 1992 (dalam Setyawan; 2005), kepuasan kerja merupakan hasil dari berbagai macam sikap (*attitude*) yang dipunyai seorang pegawai. Dalam hal ini yang dimaksud dengan sikap tersebut adalah hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan beserta faktor-faktor yang spesifik seperti pengawasan/supervisi, gaji dan tunjangan, kesempatan untuk mendapatkan promosi atau kenaikan pangkat, kondisi kerja, pengalaman terhadap kecakapan, penilaian kerja yang fair dan tidak merugikan, hubungan sosial yang baik didalam pekerjaan, penyelesaian yang cepat terhadap keluhan-keluhan dan perlakuan yang baik dari pimpinan terhadap para bawahannya.

Kemudian ada beberapa pendapat lain seperti misalnya yang dikemukakan oleh McNesse-Smith, 1995 yang mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah

perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, hal ini merupakan sikap umum terhadap pekerjaan yang didasarkan pada penilaian aspek-aspek yang berada dalam pekerjaan. Sikap seseorang terhadap pekerjaan menggambarkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan juga harapan di masa mendatang.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai dapat dilihat dari berbagai dimensi atau indikator yaitu : kepuasan dengan pekerjaan yang dilakukan, kesempatan untuk mendapatkan promosi, dukungan dari rekan kerja, dukungan dari supervisor, gaji dan tunjangan.

### **Indikator Kepuasan Kerja**

Adapun indikator-indikator kepuasan kerja menurut Robbins (2010:148) ada lima faktor berdasarkan *job descriptive index* yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*The work it self*)  
Sejauh mana pekerjaan menyediakan individu dengan tugas yang menarik kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.
2. Upah (*Pay*)  
Karyawan yang menginginkan sistem pembayaran yang adil dan sesuai dengan harapannya.
3. Peluang promosi (*Promotion Opportunities*)  
Kesempatan untuk mengalami peningkatan dalam hirarki. Kepercayaan karyawan untuk melihat masa depan atau jenjang karir yang pasti pada perusahaan bila karyawan tersebut bekerja dengan baik.
4. Pengawasan (*Supervision*)  
Pengawasan adalah kemampuan pengawas untuk memberikan bantuan teknis maupun dukungan baik dalam hal mengarahkan, memimpin dan mengembangkan karyawan yang bekerja dibawah divisinya.
5. Rekan kerja (*Coworkers*)  
Rekan kerja dapat menunjukkan kompetensinya, bersikap ramah,

bekerja sama, bersahabat dan saling menghormati sehingga memungkinkan terciptanya keharmonisan social atau lingkungan kerja yang mendukung.

Menurut Robbins (dalam Setyawan; 2005) kepuasan kerja merupakan sikap secara umum yang lebih diwarnai oleh perasaan terhadap situasi dan lingkungan kerja serta merupakan pencerminan dari kepuasan seorang karyawan terhadap kondisi yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Kepuasan kerja mempunyai hubungan dengan umur (Handoko, 2005:71). Ia menyebutkan bahwa semakin tua umur karyawan, mereka cenderung lebih terpuaskan dengan pekerjaan-pekerjaan mereka (Handoko, 2005:71). Pengharapan-pengharapan yang lebih rendah dan penyesuaian yang lebih baik terhadap situasi kerja karena mereka lebih berpengalaman, menjadi alasan yang melatarbelakangi kepuasan kerja mereka.

Kepuasan kerja karyawan pada dasarnya sangat individualis dan merupakan hal yang sangat tergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Namun demikian terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dalam rangka peningkatan kinerja adalah: (a) faktor pekerjaan itu sendiri, merupakan faktor yang berhubungan dengan tingkat dimana pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. (b) faktor gaji, merupakan faktor yang berhubungan dengan tingkat dimana sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. (c) faktor kesempatan atau promosi, merupakan faktor yang berhubungan dengan kesempatan karyawan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan. (d) faktor *supervisor*, merupakan faktor yang berhubungan dengan kemampuan *supervisor* untuk menyediakan

bantuan teknis dan perilaku dukungan. (e) faktor rekan kerja, merupakan faktor yang berhubungan dengan kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial; akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan (Robbins, 2010:148).

### **Human Relation**

*Human relation* merupakan syarat utama untuk keberhasilan suatu komunikasi baik komunikasi antar perorangan maupun komunikasi dalam instansi atau perusahaan. Hubungan yang harmonis akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dan hal ini akan mempengaruhi semangat karyawan dalam menjalankan segala pekerjaannya (Davis, 2009:55). Menurut Davis (2009:59) hubungan antar manusia adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi tentang kerja atau dalam organisasi kekerjaan.

### **Pengertian Human Relation**

Hubungan manusiawi adalah terjemahan dari human relation. Orang-orang juga ada yang menterjemahkan menjadi "hubungan manusia" atau juga diterjemahkan "hubungan antarmanusia", yang sebenarnya tidak terlalu salah karena yang berhubungan satu sama lain adalah manusia (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

Hanya saja, disini sifat hubungan sesama manusianya tidak seperti orang berkomunikasi biasa, bukan hanya merupakan penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain, tetapi hubungan antara orang-orang yang berkomunikasi dimana mengandung unsur-unsur kejiwaan yang amat mendalam. Dikatakan bahwa hubungan manusiawi itu merupakan suatu komunikasi karena sifatnya yang orientasi pada perilaku (*action oriented*), hal ini mengandung kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang (Uchjana, 2009).

Menurut Davis dan Jhon (2009:78) "Hubungan Antar Manusia " adalah interaksi antara seseorang dengan orang

lain baik dalam situasi kerja atau dalam organisasi kekerjaan. Ditinjau dari kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.

*Human relation* adalah komunikasi antar pribadi yang manusiawi berarti komunikasi yang telah memasuki tahap psikologis yang komunikator dan komunikannya saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan bersama. Ini juga berarti bahwa apabila kita hendak menciptakan suatu komunikasi yang penuh dengan keakraban yang didahului oleh pertukaran informasi tentang identitas dan masalah pribadi yang bersifat sosial. Alo, 1997 (dalam Uchjana, 2009).

Ada dua pengertian hubungan manusiawi, yakni hubungan manusiawi dalam arti luas dan hubungan manusiawi dalam arti sempit: (Uchjana, 2009:48)

1. Hubungan manusiawi dalam arti luas  
Hubungan manusiawi dalam arti luas adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan. Jadi, hubungan manusiawi dilakukan dimana saja; bisa dilakukan di rumah, di jalan, di dalam kendaraan umum (misal bis, kereta api ) dan sebagainya.
2. Hubungan manusiawi dalam arti sempit  
Hubungan manusiawi dalam arti sempit adalah juga interaksi antara seseorang dengan orang lain. Akan tetapi interaksi di sini hanyalah dalam situasi kerja dan dalam organisasi kerja.

### **Indikator Human Relation**

Tidaklah mudah untuk mencari sebuah kata dalam bahasa Indonesia yang benar-benar tepat sebagai terjemahan dari istilah *human relations*. Ada yang menerjemahkan menjadi hubungan manusia dan ada pula yang mengalihkan bahasan menjadi hubungan antar manusia. Memang, secara terjemahan *human relations* adalah

hubungan antar manusia untuk menciptakan suasana yang kondusif. *Human relations* tidak lepas dari komunikasi. Komunikasi yang baik akan terjadi apabila adanya timbal balik yang baik, adanya pengarahan dan keterbukaan. Sikap saling menghargai satu sama yang lain serta adanya loyalitas akan menumbuhkan hubungan yang baik antar manusia. (Uchjana, 2009:63).

Menurut Uchjana, (2009:63). *Human Relation* adalah hubungan manusiawi atau hubungan Insani' Ciri hakiki human relation bukan "Human" dalam pengertian wujud manusia, melainkan dalam proses rokhaniah yang tertuju kepada kebahagiaan berdasarkan watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap, tingkah laku dan lain-lain aspek kejiwaan yang terdapat dalam diri manusia.

Menurut Uchjana. 2009:66) Indikator dari *human relations* adalah :

1. Adanya komunikasi.  
Untuk dapat membangun kerjasama dalam sebuah tim, diperlukan komunikasi antaranggotanya agar tujuan bersama dapat tercapai. Pernahkan kita membayangkan apa yang terjadi dalam suatu tim apabila setiap anggota tim tidak dapat berkomunikasi dengan baik dengan anggota tim lainnya? Seberapa pun hebatnya kemampuan individu dalam suatu tim, mereka tidak akan ada gunanya apabila tidak dapat berkomunikasi antara yang satu dengan lainnya. Mereka hanya akan menjadi sebuah kelompok yang tidak tahu ke mana arah yang akan dituju. Keahlian mereka akan menjadi sia-sia apabila mereka tidak dapat mengkomunikasikannya dengan orang lain.
2. Adanya pengarahan.  
Pengarahan (*directing*) adalah proses pemberian tugas, perintah-perintah, intruksi yang membuat staf bisa memahami keinginan pimpinan organisasi dan pengarahan tersebut membuat staf untuk berkontribusi



secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan

3. Adanya keterbukaan.

Keterbukaan yang akan dijelaskan memiliki arti bahwa keterbukaan harus selalu disertai dengan kebijaksanaan dan bila terlalu banyak komunikasi dapat membimbing serta memunculkan sikap salah paham. Komunikasi maksimal (keterbukaan total dan terlalu banyak komunikasi) sulit untuk mencapai sasaran yang diinginkan, serta adanya campur tangan orang lain dalam semua kegiatan akan menghambat lancarnya kegiatan yang ditentukan sebelumnya.

4. Adanya sikap saling menghargai.

Para karyawan juga sangat menginginkan agar hasil karyanya dihargai, meskipun sebenarnya adalah kewajiban mereka untuk bekerja segiat-giatnya. Misalnya pemberian reward yang berupa kenaikan jabatan, berupa bonus, ataupun berupa barang. Adanya perasaan tertentu yang menghinggapi para karyawan bisa menghambat kegairahan bekerja, untuk itu komunikasi dua arah secara timbal balik adalah sangat penting dilakukan agar hubungan yang harmonis antara karyawan dan semua pihak dapat terbina dengan baik.

5. Adanya loyalitas

Suatu perusahaan akan dapat berkembang dengan pesat apabila karyawannya memiliki loyalitas kerja yang tinggi. Individu dengan loyalitas tinggi mempunyai keinginan yang besar untuk tetap tinggal di organisasinya.

### **Pengaruh *Human Relation* Terhadap Kepuasan Kerja**

*Human relations* dalam bekerja diartikan sebagai interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekerjaan. Ditinjau dari kepemimpinannya, yang bertanggungjawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju

situasi kerja yang memotivasi untuk bekerja secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial (Davis, 2009:84).

*Human relations* didefinisikan sebagai hubungan manusiawi yang termasuk kedalam komunikasi antarpersonal (*interpersonal communication*) sebab berlangsung pada umumnya antara dua orang secara dialogis. Dikatakan bahwa hubungan manusiawi itu komunikasi karena sifatnya *action oriented*, mengandung kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang (Onong, 2007:91). Selain itu *human relations* yaitu hubungan antar individu (pimpinan kepada bawahan atau sebaliknya) untuk menciptakan suasana yang kondusif. (Uchjana. 2007:63)

*Human relations* merupakan esensi dari manajemen, terutama yang berhubungan dengan manusia, dalam arti bahwa *human relation* adalah kemampuan seseorang untuk melakukan hubungan yang baik diantara sesama tanpa disertai dengan perbedaan-perbedaan diantara mereka. Hal tersebut akan dapat menciptakan suatu pandangan hidup yang khas pada suatu kelompok kerja.

Onong (2007:37) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *human relations* dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian dan dapat mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia. Dalam derajat intensitas yang tinggi, hubungan manusiawi dilakukan untuk dapat memotivasi kerja karyawan. Motivasi kerja timbul pada diri seseorang akibat suatu masalah yang dapat memberikan semangat kepadanya. Apabila motivasi kerja dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut, maka akan memicu terjadinya kinerja yang baik pada karyawan.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **1. Jenis dan sumber data**

##### **a. Data primer**

Data yang diperoleh secara langsung dari PT. JNE Pekanbaru yakni menyangkut tentang tanggapan responden terhadap permasalahan penelitian. Informasinya berupa pengaruh *human relation* terhadap kepuasan kerja pada perusahaan.

#### **b. Data Sekunder**

Data penunjang yang dapat mendukung penulisan agar lebih baik. Data sekunder ini dapat berupa laporan – laporan dari perusahaan yang sudah diolah atau disusun oleh perusahaan dan ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Teknik Angket**

Untuk mengumpulkan data dan mendapatkan informasi dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah teknik angket (kuisisioner) dan teknik wawancara. Teknik angket (kuisisioner) dalam penelitian ini data diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner yang sudah ada kategori. Dengan cara menyebarkan kuisisioner dan mengumpulkannya kembali secara langsung ditempat objek penelitian yaitu PT. JNE Pekanbaru alasannya responden dipandang memiliki kemampuan memahami isi kuesioner. Sehingga dapat mengungkap persepsi responden sebenarnya serta penulis dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.

#### **b. Teknik Wawancara**

Untuk pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara dengan nara sumber yaitu Direktur PT. JNE guna mendapatkan informasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **3. Teknik Analisa Data**

Data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

#### **a. Teknik Analisa Deskriptif**

Analisis deskriptif mengemukakan data yang masuk dengan cara dikelompokkan dalam bentuk tabel,

kemudian diberi penjelasan sesuai dengan metode deskriptif.

#### **b. Teknik Analisa Uji Hipotesis dan koefisien korelasi.**

Analisis kuantitatif adalah analisis yang berhubungan dengan perhitungan terhadap data yang diperoleh untuk melakukan pengukuran terhadap penelitian dengan menggunakan beberapa rumus. Dalam penelitian analisis kuantitatif dengan perhitungan statistik dicari melalui program SPSS. Adapun alat analisis Kuantitatif adalah sebagai berikut:

### **4. Uji Instrumen Data**

#### **a. Uji Validitas**

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini, validitas dari kuisisioner *human relation* dan kepuasan kerja adalah sejauh mana kuisisioner ini mampu mengukur *human relation*.

Adapun criteria untuk menentukan validnya pertanyaan pada kuisisioner adalah dengan melihat signifikansi pada pengaruh antara tiap butir pertanyaan variabel *human relation* terhadap total skor *human relation*. Butir pertanyaan valid jika nilai signifikansi  $< 0,05$ .

Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari *pearson correlation* masing-masing pertanyaan. Suatu pertanyaan dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $> r$  tabel. Maka item pertanyaan tersebut valid (Riduwan & Sunarto, 2007)

#### **b. Uji Reabilitas Data**

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *cronbach alpha*. Penentuan realibel atau tidaknya suatu instrument penelitian dapat dilihat dari nilai alpha dan  $r$  tabel nya. Apabila nilai *cronbach alpha*  $> r$  tabel maka

instrument penelitian tersebut dikatakan reliabel, artinya alat ukur yang digunakan adalah benar. Atau realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 (Riduwan & Sunarto, 2007).

c. Analisis Regresi Linear sederhana

Dalam menganalisis data hasil penilaian, maka pada tahap pertama peneliti melakukan pengujian kuesioner, yaitu uji validitas dan reanilitas. Untuk melihat pengaruh *human relation* terhadap kepuasan kerja digunakan model regresi linear sederhana yaitu sebagai berikut (Supranto, 2004:57):

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

- Y : Variabel terikat yaitu kepuasan kerja  
a : Konstanta dari persamaan regresi sederhana  
x : Variabel Human relation  
e : *Standard Error*

#### Pengujian Hipotesis Koefisien Regresi

Pengujian hipotesis koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

- Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu *human relation* terhadap kepuasan kerja. Semakin besar koefisien determinasi terkoreksi atau model regresi maka model yang didapatkan akan semakin baik
- Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
Koefisien determinasi ( $r^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi ( $r^2$ ) mempunyai *range* antara 0 sampai ( $0 < r^2 < 1$ ). Semakin besar nilai  $r^2$  (mendekati 1) maka berarti pengaruh variabel bebas secara serentak dianggap kuat dan apabila ( $r^2$ ) mendekati nol (0) maka pengaruh

variabel bebas terhadap variabel terikat serentak adalah lemah.

- Uji Signifikasi Individu (uji t)  
Dan untuk menguji statistic bagi koefisien korelasi ( $r$ )

Uji t ini dimaksudkan untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (*human relation*) terhadap variabel Y (kepuasan kerja). (Husein Umar, 2011)

#### IV. HASIL PENELITIAN

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kusioner, maka sesungguhnya responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Sesuai dengan standar pembuatan instrumen, bahwa sebelum instrumen digunakan sebagai alat uji penelitian, maka harus di uji cobakan terlebih dahulu. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat keandalan atau kepercayaan instrumen penelitian ini, penulis melakukan kepada 43 responden.

#### Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 20 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah apabila korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan dengan tingkat signifikasi 5%  $df = n - 1$   $r_{tabel} = 0.294$ .

#### Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas kepada keseluruhan sampel yang berjumlah 43 responden. Uji reliabilitas dilakukan pada butir-butir pernyataan yang telah valid. Teknik untuk menguji reliabilitas instrument yaitu dengan menggunakan metode cronbach's

alpha dimana variable tersebut akan dinyatakan reliabel dengan ketentuan

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien Alpha dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam dan variabel menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

### Regresi Linier Sederhana

Pada penelitian ini yang menggunakan teknik analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression*) dimaksudkan untuk mencari pengaruh antara variabel *human relation* terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerja pada PT JNE Pekanbaru.

### Persamaan Regresi Berganda:

Kepuasan kerja =  $13,044 + 0,623X$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas :

- Nilai konstanta (a) sebesar 13,044. Artinya adalah apabila *human relation* diasumsikan nol (0), maka kepuasan kerja bernilai 13,044.
- Nilai koefisien regresi variabel *human relation* sebesar 0,623. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan *human relation* sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,623.

### a. Koefisien Korelasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu *human relation* terhadap kepuasan kerja. Semakin besar koefisien determinasi terkoreksi atau model regresi maka model yang didapatkan akan semakin baik.

Dari hasil pengolahan data diperoleh hubungan atau korelasi antara variabel independen dengan variabel independen diperoleh sebesar 0,575. Nilai ini berada di sekitar angka tingkat hubungan yang sangat kuat. Dimana *human*

*relation* memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan kerja karyawan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir Pekanbaru.

### b. Koefisien Determinasi.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen (*human relation*) dapat menjelaskan variabel dependennya (kepuasan kerja). Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel dependen dalam menjelaskan variabel independennya. Dengan demikian persamaan regresi yang dihasil baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen.

Dari tabel III.19 diketahui nilai R Square sebesar 0,331. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel *human relation* terhadap variabel kepuasan kerja adalah sebesar 33,1%, sedangkan sisanya sebesar 66,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Dan dari analisis di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan adanya Pengaruh *Human Relation* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir Pekanbaru dapat diterima. Dan *human relation* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, serta *human relation* memiliki implikasi terhadap kepuasan kerja.

### c. Uji t

Pengujian kebenaran hipotesis yang diperlukan untuk mengetahui sejauhmana hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Uji t dimaksudkan untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian bahwa ada pengaruh *human relation* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir Pekanbaru.

Pada Tabel III.19 digunakan untuk mengetahui apakah *human relation* berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepuasan kerja. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan

2 sisi. Langkah-langkah pengujian sebagai berikut :

- Merumuskan hipotesis  
Ho : *Human relation* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.  
Ha : *Human relation* berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Dari output di dapat t hitung sebesar 4,499 dan Signifikansi 0,000. t tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  dengan derajat kebebasan  $df = n-2$  atau  $43-2 = 41$ .

Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan persamaan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} t \text{ tabel} &= n-2 : \alpha/2 \\ &= 43-2 : 0,05/2 \\ &= 41 : 0,025 \\ &= 2,020 \end{aligned}$$

- Kriteria Pengujian  
Jika  $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  maka Ho diterima.  
Jika  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka Ho ditolak.

Berdasarkan Signifikansi :

Jika Signifikansi  $> 0,05$  maka Ho diterima.

Jika Signifikansi  $< 0,05$  maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Dapat disimpulkan, Nilai t hitung  $> t \text{ tabel}$  ( $4,499 > 2,020$ ) dan Signifikansi  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ).

Signifikansi  $> 0,05$  maka Ho diterima.

Signifikansi  $< 0,05$  maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Dapat disimpulkan Signifikansi  $< 0,05$  Maka Ho ditolak dan Ha diterima. jadi dapat dikatakan bahwa *human relation* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

#### IV. Penutup

Dari penjelasan tanggapan responden mengenai penerapan *human relation* di PT. JNE Pekanbaru sudah tepat dan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal lagi perlu ditingkatkan kegiatan pemasarannya agar dapat bisa mencapai target dan realisasi yang ada di perusahaan sehingga tujuan perusahaan untuk

mendapatkan hasil yang maksimal bisa terwujud dengan lebih baik lagi.

1. Tanggapan responden terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. JNE Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwasannya kalau karyawan cukup puas bekerja di PT. JNE Pekanbaru dan memilih untuk terus bekerja di PT. JNE Pekanbaru. Dari dimensi tentang kepuasan kerja yang mendapat tanggapan tertinggi yaitu pada dimensi kepada pekerjaan itu sendiri dimana karyawan sudah merasa puas dengan pekerjaan sekarang serta pekerjaan sekarang yang diemban oleh karyawan sudah sesuai dengan bidang keahlian karyawan. apabila ini terus dapat ditingkatkan oleh perusahaan maka akan berdampak pula pada peningkatan kepuasan kerja karyawan.
2. Variabel *human relation* dalam penelitian ini meliputi 5 komponen baik itu adanya komunikasi, adanya pengarahan, adanya keterbukaan, adanya sikap saling menghargai dan adanya loyalitas, masing-masing memiliki indikator yang saling berkaitan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. JNE Pekanbaru.

#### Saran

Dari kesimpulan-kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi perusahaan dimasa yang akan datang. Adapun saran dari penulis sebagai berikut

1. Pelaksanaan *human relation* yang dilakukan oleh PT. JNE Pekanbaru terkesan sudah sesuai, walaupun masih ada beberapa yang masih memberikan jawaban cukup sesuai menurut karyawan. Akan lebih baik apabila pihak perusahaan memperhatikan hal tersebut dimana dengan kurang sesuainya tanggapan responden ini dikarenakan kurangnya rasa hormat menghormati masing-masing karyawan menampakkan egonya masing-masing



- sehingga *timeworks* tidak terjalin dengan baik dan ini akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.
2. Agar kepuasan kerja karyawan meningkat yang berdampak pada kinerja karyawan, maka pihak perusahaan perlu memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh karyawan, misalnya seperti memperhatikan dari segi pendapatan karyawan, serta perusahaan harus lebih memberikan toleransi kepada karyawan karena beban pekerjaan antara karyawan yang satu dengan lainnya tidak sama dan ini nantinya dapat menghasilkan karyawan yang profesional dalam bekerja.
  3. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh human relation terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. JNE Pekanbaru mempunyai pengaruh yang positif. Untuk kedepannya ada baiknya jika pihak perusahaan lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan, misalnya lebih memperhatikan pada reward dengan diberikannya reward bagi karyawan yang berprestasi maka ini akan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Davis, K. dan Jhon W. N. 2005. *Perilaku Organisasi*, Jakarta, Erlangga
- Demmy Riandani Alvionita, 2015. Pengaruh motivasi, *Human relations* Dan Teaching skill Terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Di universitas islam batik Surakarta. Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari–Juli 2015
- Fang and Ying, 2012. *Leadership* : Harper & Row. New York
- Handoko, T. Hani. 2005. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua Yogyakarta; BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta; Bumi Aksara.
- Isyandi, B. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Global*. Pekanbaru: Unri Press.
- Irvan Hartanto. 2014. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* Pada CV. Timur Jaya
- Ivancevich, Konopaske Dan Matteson. 2006. *Perilaku Manajemen Dan Organisasi*. alih bahasa Gina Gania. Jakarta : Erlangga.
- Johana Purba, 2010. Pengaruh dukungan sosial terhadap beban kerja pada Guru
- Kartono, Kartini, 2004, *Psikologi Sosial Perusahaan dan Industri*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta
- Luthans, F. 1998. *Organizational Behaviour*. 8th dition.cGraw Hill
- Manullang M, 2006, *Dasar- dasar Manajemen*, Jakarta, Penerbit PT Rineka Cipta.
- McNeese Smith, Donna. 1995. Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Hospital & Health Services Administration*. 41(2).160-175.
- Moekijat, 2007. *Manajemen Kepegawaian*. Edisi Revisi, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Onong Uchyana Effendy, 2009. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Patricia. 2006. Analisis Beban kerja,

- Budaya Organisasi dan Human Relation Terhadap Stres Kerja (Studi Kasus Di PT. Hotel Candi Baru Semarang).
- Priyatno Dwi, 2009. Mandiri Belajar SPSS. Penerbit Mediakom, Yogyakarta.
- P. Robbins. Stephen, 2010. *Perilaku Organisasi, Edisi Bahasa Indonesia, alih Bahasa.* Dr. handayana Pujaatmoko, Penerbit PT. Prehalindo, Jakarta
- Rivai, V. 2008. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi.* Edisi Kedua . Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada.
- Rukcy, Achmad S. 2004, *Sistem Manajemen Kinerja Paduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima,* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Septy Hapsari, 2015. Analisis pengaruh *Human relation* Dukungan Organisasional dan *Workplace spirituality* Terhadap etos Kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada karyawan bagian Keperawatan rs. Mitra Siaga tegal). *Performance*–Vol. 21 No. 1 Maret 2015
- Siagian. P. Sondang, 2003. *Manajemen Strategi,* Penerbit Bumi Akasara, Jakarta.
- Simamora, Henry, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sukarna. 2005. *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi.* Yogyakarta; Amara Books.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung; Alfabeta.
- Suparman, 2007. *Manajemen Personalial,* Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Thoha, 2003. *Motivasi, Kepemimpinan dan efektifitas Kelompok.* Jakarta; PT. Rineka Cipta.
- Umar Husein, 2003. *Manajemen Personalial dan Sumber Daya manusia ,* Edisi 2 BPFE. Yogyakarta
- Uchjana. 2007. *Human Relations dan Public Relations.* Bandung: Penerbit CV. Mandar Maju
- Utomo, 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia,* Jakarta Cetakan pertama, Bumi Aksara
- Vigoda, Eran, 2006. *The Relationship among Politics, Job Distress and Aggressive Behavior in Organizations*
- Yukl, G. 2010. *Kepemimpinan Dalam Organisasi.* Edisi kelima. Indeks, Jakarta