

**PENTINGNYA *HUMAN RELATION* TERHADAP
PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA PT. ANGKASA PURA
LOGISTIK KANTOR CABANG MANADO BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SAM RATULANGI**

TUGAS AKHIR

Oleh

Natasya Milenia Sumendap

NIM : 19051063



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN JUDUL DALAM.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Pembatasan Masalah	4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Tujuan	5
1.5.2 Manfaat	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	11

BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.2 Jenis dan Metode Penelitian	15
3.2.1 Jenis Penelitian	15
3.2.2 Metode Penelitian	16
3.3 Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data	16
3.3.1 Jenis Data	16
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	19
4.1.1 Logo	19
4.1.2 Sejarah Aplog	16
4.1.3 Visi dan Misi	21
4.1.3.1 Visi	21
4.1.3.2 Misi	21
4.1.4 Struktur Organisasi	22
4.2 Hasil Penelitian	24
4.2.1 Deskripsi Variabel X dan Y	24
4.2.2 Analisa Data	25
4.3 Pembahasan	27
BAB V PENUTUP	29
5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia sangatlah penting yang dibutuhkan dalam menunjang terciptanya keberlangsungan dari perusahaan, berperan aktif mewujudkan visi misi dan tujuan. Di dalam perusahaan diperlukan adanya *Human relation* (Hubungan antar manusia) yang merupakan bagian penting, sebagai penghubung antara atasan dengan karyawan, karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan atasan.

Menurut F. Rachmadi (1992), Hubungan antar manusia adalah keseluruhan rangkaian baik bersifat formal antara atasan dengan bawahan, atasan dengan atasan serta bawahan dengan bawahan yang harus dibina dan dipelihara sedemikian rupa agar tercipta suatu *team work* dan suasana kerja yang intim dan harmonis dalam rangka pencapaian tujuan.

Human relation (Hubungan antar manusia) merupakan komunikasi antar pribadi setiap manusia yang telah memasuki tahap psikologis dimana setiap manusia saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan interaksi bersama.

Dalam aspek *Human relation* ada yang namanya komunikasi antara sesama manusia, dalam dunia kerja komunikasi atasan dengan karyawan, karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan atasan harus terjalin dengan harmonis untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan sehingga dapat menyelesaikan semua pekerjaan. Secara otomatis

komunikasi yang buruk mengakibatkan produktivitas kerja dari karyawan menurun menyebabkan kelalaian, tidak jarang menimbulkan masalah-masalah yang serius contohnya banyak kesalahan dalam pekerjaan, menunda pekerjaan, tidak fokus, datang terlambat ke kantor.

Konflik-konflik vertikal yang sering terjadi dalam perusahaan yaitu ketika atasan berupaya mengendalikan bawahan, tetapi bawahan cenderung menentangnya. Konflik yang terjadi ketika atasan kurang mendengar pendapat dari bawahan, atau atasan tidak memberikan respon yang baik kepada karyawan atas pekerjaannya seperti halnya tidak memberikan penghargaan terhadap prestasi yang telah di dapat bawahnya. Atasan yang mudah marah dapat merugikan dari sisi kesehatan psikolog pegawai, bahkan dapat mengurangi ikatan positif antara pegawai dan atasan di perusahaan. Menurut Newswire dikutip dalam bisnis.com (2020).

Komunikasi sangat penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan, sekitar 70% waktu digunakan seseorang dalam bekerja adalah untuk berkomunikasi. Dilihat dari segi penggunaan waktu terlihat jelas bahwa komunikasi merupakan dimensi yang sangat penting dalam menentukan efektivitas organisasi, banyak konflik yang dapat diselesaikan dengan baik apabila komunikasi yang efektif terjadi dalam organisasi.

Oleh karena itu, *Human relation* dalam perusahaan merupakan hal yang penting karena merupakan sebuah jembatan antara karyawan dengan atasan maupun karyawan dengan sesama karyawan, pencapaian tingkat

hubungan antar manusia yang memuaskan tidak cukup hanya dengan mempelajari tingkah laku manusia melainkan harus berperan aktif dengan cara berkomunikasi. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas penelitian dilakukan pada PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Manado Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi, perusahaan yang bekerja dibidang transportasi dan jasa pengiriman barang, komunikasi yang dilakukan antara manajer dengan bawahan adalah komunikasi langsung atau secara bertatap muka langsung dengan karyawan, berbicara terus terang dan terbuka dengan bawahannya.

Guna meningkatkan produktivitas karyawan PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Manado Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi khususnya dalam ruangan Keuangan & Administrasi diperlukannya hubungan yang baik antara bawahan dengan atasan guna memberikan kinerja yang optimal dalam memenuhi target yang menjadi tujuan dari perusahaan. Adanya saling keterbukaan dan koordinasi yang baik antara manajer dan karyawan sehingga mampu membuat karyawan merasa betah dan nyaman untuk bekerja. Hal ini didasari dengan rasa saling menghargai dan menghormati di antara manajer dan karyawan serta diantara karyawan itu sendiri. Nada bicara yang digunakan sopan dan formal menggunakan bahasa Indonesia dan tidak menggunakan volume yang keras. Sehingga karyawan merasa nyaman ketika berbicara dengan manager. Produktivitas kerja yang

dilakukan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan, keterampilan karyawan dalam cara menginput, ketepatan menginput data, kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan serta kemampuan karyawan dalam memahami perintah dari manajer. Produktivitas karyawan disana lebih dominan dipengaruhi oleh faktor komunikasi antar manajer dan karyawan. Mereka memiliki hubungan baik dalam berkomunikasi.

Berdasarkan hal diatas perlu adanya penelitian tentang seberapa penting *human relation* antara atasan dengan karyawan dan sesama karyawan mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Berangkat dari hal tersebut, penulis melakukan penelitian dan memberikan judul Tugas Akhir **"PENTINGNYA HUMAN RELATION TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DI PT. ANGKASA PURA LOGISTIK KANTOR CABANG MANADO BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah adalah sebagai berikut

- a. Komunikasi berperan penting terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah adalah

- a. Bagaimana *human relation* berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dari karyawan PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Manado Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi.

1.4 Pembatasan Masalah

Produktivitas kerja dalam sebuah perusahaan dapat ditingkatkan melalui berbagai cara salah satunya meningkatkan hubungan antar manusia/hubungan kerja. Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah tentang meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Manado Bandar Udara Sam Ratulangi dengan cara meningkatkan *human relation* (hubungan manusia) melalui aspek komunikasi.

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui peran penting dari Human relation terhadap peningkatan produktivitas karyawan pada PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Manado Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi departemen Keuangan & Administrasi.

1.5.2 Manfaat

Berdasarkan pembahasan ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat baik perusahaan maupun pihak lain yang terlibat. Adapun manfaat antara lain adalah :

a. Bagi Penulis

Dari hasil pengamatan ini berguna menjadi Sumber informasi, wawasan dan pengetahuan penulis dalam pengaplikasian dari teori-teori yang telah diterima selama masa kuliah.

b. Bagi Instansi

Diharapkan dapat menjadi informasi kepada perusahaan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam membuat kajian dalam mengatasi permasalahan hubungan yang terjadi antara karyawan dan meningkatkan produktivitas dari karyawan.

c. Bagi Program Studi

Dari hasil pembahasan ini diharapkan berguna bagi mahasiswa selanjutnya untuk dijadikan bahan kajian atau referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.