BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan topik yang menghiasi beberapa media massa, terutama setelah Bank Indonesia meluncurkan program sertifikasi profesional bagi direksi BPR dan adanya rencana ketentuan baru BPR yang akan dikeluarkan dalam waktu dekat. Sebagai salah satu jenis Lembaga Keuangan Mikro (LKM) berbentuk bank, BPR bersama-sama dengan BRI Unit dan Badan Kredit Desa merupakan penyumbang utama dalam penghimpunan dana dan pemberian kredit masing-masing sebesar 95 persen dan 78 persen dibandingkan seluruh LKM yang ada. Dari sisi industri BPR, kinerja selama tiga tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang menggembirakan, seperti tercermin pada peningkatan rata- rata beberapa indikator: volume usaha meningkat 39 persen, kredit yang diberikan meningkat 35 persen, dan dana masyarakat yang dihimpun meningkat 42 persen (Mulyati, 2004).

Pesatnya perkembangan BPR di atas tidak terlepas dari kunci sukses dalam memberikan pelayanan kepada usaha mikro dan kecil (UMK) seperti lokasi yang dekat dengan masyarakat, prosedur pelayanan kepada nasabah yang lebih sederhana, serta lebih mengutamakan pendekatan personal serta fleksibilitas pola dan model pinjaman. Selain itu, kinerja di atas didukung oleh kelembagaan BPR yang pada akhir Maret 2004 mencapai 2.148 BPR (di antaranya sebanyak 85 BPR beroperasi berdasarkan prinsip syariah), 140 kantor cabang, dan 1.018 kantor pelayanan kas (Mulyati, 2004).

Langkah operasional yang dilakukan menyangkut: pertama, untuk mendorong tumbuhnya budaya tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) dalam industri BPR, pemilik dan pengelola BPR wajib memenuhi kriteria yang ditetapkan. Sebagai lembaga intermediasi, kegiatan usaha bank sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat dalam menghadapi berbagai risiko, sehingga dalam hal ini regulator berperan dalam merumuskan ketentuan

untuk melindungi kepentingan masyarakat. Kedua, dalam rangka mendukung tersedianya SDM yang memadai, terutama pada posisi pengambil keputusan, ditetapkan kewajiban bagi direksi untuk memiliki sertifikat dari lembaga sertifikasi profesional. Program sertifikasi tersebut bertujuan menetapkan standar untuk meningkatkan kinerja manajemen BPR, meningkatkan keahlian dan kompetensi SDM dan manajemen, memperkuat daya saing dan tingkat kepercayaan pada BPR, serta mendukung penilaian kemampuan dan kepatutan direktur dan calon direktur BPR. Ketiga, dalam rangka meningkatkan daya saing BPR, Arsitektur Perbankan Indonesia (API) memuat tiga kegiatan yaitu mempermudah pembukaan kantor cabang, memfasilitasi pembentukan jasa bersama untuk memperkuat kelembagaan industri BPR dan meningkatkan keterkaitan (*linkage*) program antara BPR dan bank umum (Mulyati, 2004).

Dalam menata struktur industri BPR di masa depan, faktor permodalan memiliki fungsi strategis dalam meningkatkan kemampuan pembiayaan BPR selain untuk menghadapi persaingan dengan lembaga keuangan sejenis. Dalam rangka meningkatkan fungsi pengawasan, komisaris wajib mempresentasikan hasil pengawasan yang dilakukannya, apabila diperlukan oleh Bank Indonesia (Mulyati, 2004).

Dibandingkan dengan kondisi bank umum, peran Bank Perkreditan Rakyat sebagai lembaga intermediasi telah dilaksanakan dengan baik. Hal itu tercermin rasio d ari kredit yang disalurkan bank dengan jumlah dana yang dihimpun dari masyarakat atau LDR (*loan to deposit ratio*) sebesar 118,60 persen. Kondisi itu menunjukkan seluruh dana yang diterima telah disalurkan kembali dalam bentuk kredit (Setiawan, 2013).

Sektor perdagangan dan pertanian menjadi sektor yang paling tinggi memperoleh penyaluran kredit dari BPR. Sektor perdagangan mencapai 39,8 persen dan sektor pertanian mencapai 18,31 persen. Sebagian besar kredit itu disalurkan untuk modal kerja 69,18 persen dan konsumsi 27,19 persen. Kinerja Bank Perkreditan Rakyat di Jawa Timur masih menggembirakan. Dari sisi rasio kredit bermasalah terhadap total kredit atau Non Performing Loan (NPL) mampu dijaga pada level yang cukup aman kurang dari enam persen yakni pada angka

5,16 persen. Berdasar data di Bank Indonesia sampai saat ini terdapat 338 BPR yang tersebar di seluruh kabupaten/kota di Jawa Timur. Dari data tersebut menunjukkan total aset BPR untuk posisi Desember 2008 mencapai Rp 4,1 triliun. Kredit yang dikucurkan sebesar Rp 2,9 2 triliun dan dana dari pihak ketiga mencapai Rp 2,46 triliun (Setiawan, 2013).

Pertumbuhan total aset juga cukup menggembirakan, mencapai 7,31 persen tahun 2008. Kredit yang diberikan tumbuh 15,71 persen dan dana dari pihak ketiga juga naik sebesar 5,94 persen dari tahun 2013. Di wilayah Banyuwangi sampai saat ini terdapat delapan BPR dengan total aset mencapai Rp 454,47 miliar. Kredit yang disalurkan mencapai Rp 432,05 miliar dan dana pihak ketiga yang masuk Rp 400,84 miliar. Total asset BPR di Banyuwangi mencapai 6,68 persen dar i total aset BPR se Jatim. Kredit yang disalurkan mencapai 7,53 persen sedangkan dana pihak ketiga 8,10 persen dibandingkan dengan angka Jatim. Dana yang disalurkan dalam bentuk kredit naik sebesar Rp 4,332 milar atau 5,07 persen dari target yang ditetapkan sebesar Rp 85,375 miliar. Kategori kesehatan bank juga berhasil dinaikkan dari sebelumnya cukup sehat menjadi sehat (Setiawan, 2013).

Di kabupaten Banyuwangi sampai tahun 2014 terdapat 12 BPR dengan total aset mencapai Rp 654,47 miliar. Kredit yang disalurkan mencapai Rp 532,05 miliar dan dana pihak ketiga yang masuk Rp 500,84 miliar. Total asset BPR di Banyuwangi mencapai 7,68 persen dari total aset BPR se Jatim. Kredit yang disalurkan mencapai 7,53 persen sedangkan dana pihak ketiga 7,10 persen dibandingkan dengan angka Jatim. Hingga tahun 2014, aset industri BPR di kabupaten Banyuwangi tercatat sebesar Rp 654,47 miliar, dengan persentase penyumbang asset terbesar adalah BPR (Bank Perkreditan Rakyat) Wilis Putra Utama Banyuwangi sebesar 19,77 persen (Setiawan, 2013).

Sumber daya manusia adalah modal awal yang dimiliki oleh perusahaan yang memegang peranan penting dalam keberhasilan untuk menjadikan BPR (Bank Perkreditan Rakyat) Wilis Putra Utama Banyuwangi sebagai lembaga keuangan penyokong ekonomi daerah Banyuwangi karena dengan adanya karyawan tersebut diharapkan kegiatan perusahaan dapat terlaksana dengan baik.

Oleh karena itu, kinerja karyawan dituntut untuk lebih profesional guna meraih prestasi dalam bekerjanya dan mencapai tujuan perusahaan.

Faktor manusia dalam administrasi memegang peranan yang sangat penting dan menentukan, karena selain manusia memiliki rasio dan persamaan sebagai makhuk ciptaan Tuhan Yang Termulia. Juga sangat penting dan merupakan faktor determinan, karena unsur-unsur lainnya yang dimilki organisasai seperti: uang, mesin material, metode kerja, waktu dan kekayaan lainnya hanya dapat memberi manfaat bagi manusia apabila manusia merupakan faktor perangsang kearah tercapainya tujuan organisasi secara efisien, efektif dan ekonomis (Efendy, 2009).

Anggota organisasi sebagai manusia organisasional yang memiliki daya pembangunan dan mampu memberdayakan sumber-sumber lain yang tersedia dalam organisasi, diperlukan sosok atau *figure* pemimpin yang memiliki integritas karakter seseorang Pembina yang mampu memandang atau memperlakukan orang-orang atau bawahan bukan sebagai mesin pekerja, namun sebagai sumber daya yang paling esensial yang akan menentukan kemajuan organisasi yang dipimpinnya. Hal ini berarti menuntut konsekuensi logis kemampuan manajer atau pimpinan untuk dapat menciptakan suasana kondusif yang mampu memberikan kesempatan dan kemudahan kepada bawahannya untuk tumbuh berkembang dan berprestasi dalam suasana kehidupan organisasi yang dinamis dan harmonis.

Sumber daya yang dimiliki perusahaan tidak akan memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Douglas (2000) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya.

Memahami pentingnya keberadaan SDM (Sumber Daya Manusia) di era global saat ini salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia). Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia diharapkan karyawan dapat meningkatkan

kinerjanya. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Handoko, 2008). Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Selain itu, dengan memiliki karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya. Menurut Siagian (2002) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja *(motivation)*, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya.

Kegiatan *human relations* muncul berdasarkan gejala sosial yang melibatkan manusia sebagai objeknya yang memiliki sikap yang menggambarkan pengejawantahan pikiran dan nurani manusia secara alamiah yang secara perlahan mengalami perubahan dan berkembang menjadi sebuah disiplin ilmu, lalu setelah perang dunia II berakhir, *human relations* ini semakin berkembang pesat seiring dengan berkembangnya organisasi, lembaga industri-industri raksasa dan perusahaan serta lembaga pemerintahan yang menggunakan teknik-teknik manajemen yang efektif ,akurat dan tepat guna.

Melihat perkembangan itu ternyata bukan hanya di perusahaan dan industri menggunakan human relations sehingga ini menjadi hal yang menarik untuk dianalisis secara mendalam. *Human relations* adalah suatu studi tentang hubungan antar manusia yang mencakup semua bentuk interaksi manusia dalam kehidupan bermasyarakat.

Effendy (1993), mengemukakan bahwa *human relations* adalah kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerja sama yang efektif, dan memberikan pemenuhan kebutuhan dan juga tujuan organisasi. Potensi aktualitas dan proses kreativitas manusia perlu digali, diarahkan dan dikembangkan di dalam wadah masyarakat dan juga organisasi.

Bukan sekedar komunikasi atau menyampaikan pesan sesuai apa yang ingin disampaikan, namun lebih dari itu *human relations* ini bertujuan

menumbuhkan rasa hormat terhadap satu dan yang lainnya, mengenal sebuah perbedaan dan kepekaan terhadap sesama dan yang paling penting *human relations* ini bertujuan untuk meningkatkan potensi kerja karyawan baik secara individu maupun secara kelompok, sesuai tujuannya di manapun itu harus melakukan interaksi yang bersifat motivasi dan komunikasi secara persuasif dalam peningkatan kinerja para karyawan.

Seorang karyawan selain akan mengeluarkan kemampuan terbaiknya yang termotivasi dengan baik akan memilki loyalitas yang tinggi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh semua perusahaan ataupun organisasi, sehingga hal-hal seperti ini pun akan memaksimalkan kinerja dari perusahaan dan menjadi kunci keberhasilan dari seorang pimpinan.

Mutual acceptance, Abdurahman (1980) atau saling menerima sebagai salah satu prinsip dari *human relations* idealnya menjadi sebuah keharusan ketika seorang pemimpin mendapatkan umpan balik dari karyawan merespon dengan baik agar tidak menjadi sebuah presepsi yang buruk untuk karyawan dan secara tidak langsung akan menjadi mis-komunikasi antar keduanya. Maka seyogyanya, hal ini tidak terjadi secara struktur formal saja hanya karyawan bawahan saja yang memberikan umpan namun harus seimbang karena dalam organisasi dimana pekerja berinteraksi, mencari penerimaan dari lingkungannya dan menerima persetujuan dari pekerja lainnya, menemukan kesenangan dalam pekerjaan dan interaksi sosial selama melakukan pekerjaannya sehingga tidak terkesan hambar, terutama komunikasi vertikal yang dilakukan antara atasan dengan bawahan. Dalam situasi yang demikian, maka pegawai dalam posisinya sebagai bawahan mempunyai kebutuhan dan senantiasa perlu diperhadapkan sebagai kendala yang perlu mendapat perhatian, minimal secara moral, sehingga bawahan merasa aman menerima, menyimpan dan sekaligus melaksanakan pesan dari atasan atau setidak-tidaknya bawahan merasa tidak dirugikan.

Memang jika kita lihat *human relations* ini seperti aktivitas yang sederhana tapi pada praktiknya ini perlu keseriusan dalam melaksanakannya tidak semudah apa yang dibayangkan karena jika *human relations* ini kita tidak

maksimalkan dalam praktiknya maka dampaknya akan buruk terhadap kestabilan kerja para karyawan dan kinerja perusahaan.

Human relations dapat memberi pengaruh positif terhadap motivasi kerja seseorang. Teknik-teknik yang kurang tepat yang digunakan oleh seorang atasan dalam berkomunikasi dengan bawahannya (komunikasi vertikal) akan berakibat menurunnya motivasi kerja bawahannya. Hal ini dapat terjadi karena motivasi berhubungan erat dengan implikasi - implikasi yang diterima sebagai hasil suatu komunikasi. Adapun komunikasi horizontal dalam berkomunikasi yaitu berupa koordinasi tugas, penyelesaian masalah, pembagian informasi, dan resolusi konflik.

Human relations adalah sebuah proses usaha untuk memaksimalkan dinamisasi sebuah lembaga. Namun, kegiatan ini tidak selalu berhasil apalagi dengan faktor-faktor pendukung seperti gaji yang tidak mencukupi, tidak adanya tunjangan dan jaminan kesehatan untuk para karyawan akan sangat sulit untuk dilakukan, motivasi sebagai kunci dalam *human relations* akan sulit untuk menstimulus gairah kerja para karyawan.

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesedian seseorang mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Jadi dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu usaha dari manajemen organisasi perusahaan untuk menerapkan atau menjalankan peraturan ataupun ketentuan yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan tanpa terkecuali (Rivai, 2011).

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, di antaranya dengan memperhatikan lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Nitisemito, 2000). Menurut Parlinda (1993) kondisi kerja adalah keadaan dimana tempat kerja yang baik meliputi lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman, tentram dan lain sebagainya. Apabila kondisi kerja baik

maka hal tersebut dapat memacu timbulnya rasa puas dalam diri karyawan yang pada akhirnya dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, begitu sebaliknya, apabila kondisi kerja buruk maka karyawan tidak akan mempunyai kepuasan dalam bekerja.

Kondisi lingkungan kerja yang nyaman akan mempengaruhi pegawai bekerja lebih giat dan konsentrasi menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai jadwal. Keberhasilan peningkatan kinerja menuntut instansi mengetahui sasaran kinerja. Jika sasaran kinerja ditumbuhkan dari dalam diri karyawan akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian kinerja akan lebih mudah (Mangkunegara, 2005). Menurut Moekijat (2002), instansi yang mempunyai lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan memberikan motivasi bagi karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu kondisi kerja yang baik akan membantu mengurangi kejenuhan dan kelelahan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Fenomena yang terjadi pada pada karyawan BPR (Bank Perkreditan Rakyat) Wilis Putra Utama Banyuwangi dari bulan April sampai dengan September 2015 adalah tedapat gejala menurunnya kinerja karyawan. Kinerja karyawan tersebut dapat diukur dari salah satu indikator tingkat jumlah tabungan nasabah dan jumlah kredit yang disalurkan. Berikut ini adalah jumlah tabungan dan kredit kantor BPR (Bank Perkreditan Rakyat) Wilis Putra Utama Banyuwangi:

Tabel 1.1: Volume Tabungan dan Kredit BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi

No	Bulan	Target Tabungan(Rp)	Realisasi Tabungan(Rp)	Target Kredit(Rp)	Realisasi Kredit(Rp)
1	April	190.000.000	214.456.000	450.000.000	489.256.000
2	Mei	170.000.000	174.342.000	450.000.000	573.917.000
3	Juni	170.000.000	196.389.000	450.000.000	468.911.000
4	Juli	170.000.000	168.080.000	495.000.000	673.977.000
5	Agustus	160.000.000	174.159.000	495.000.000	612.179.000
6	September	160.000.000	152.890.000	495.000.000	581.613.000

Sumber: BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi 2015

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah tabungan dari bulan Agustus ke bulan September sebesar 12,2%. Penurunan jumlah Kredit dari bulan Agustus ke bulan September sebesar 4,9%.

Ada indikasi lain yang dapat dilihat dari kotak kritik dan saran yang diberikan oleh nasabah terkait kinerja karyawan. Berikut ini adalah rekapitulasi kritik dan saran dari nasabah per 1 – 31 Desember 2015.

Tabel 1.2: Kritik atau Saran Nasabah BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi

No	Keterangan	Keluhan	Jumlah	
			Puas	Tidak Puas
1	Kecepatan pelayanan	Petugas cekatan dalam melayani nasabah	106	121
2	Jam pelayanan	Konsisten antara jam masuk, ishoma dan jam tutup	96	131
3	Keramahan	Ramah dalam melayani nasabah	123	104
4	Komunikasi	Petugas berkomunikasi dengan sopan dan bersahaja	189	38

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2015

Ketidakpuasan nasabah dalam bentuk komplain tersebut yaitu konsumen mengeluh terjadinya pengantrian yg panjang dan lama, hal tersebut dikarnakan karyawan yang bertugas melayani nasabah kurang memadai sehingga BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi harus segera mengatasi masalah tersebut. Jika Lambat mengatasi masalah tersebut tentu menjadi catatan negatif yang dapat berakibat pada menurunnya jumlah nasabah.

Kepuasan nasabah di BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi yaitu pelayanan, jam pelayanan, keramahan dan komunikasi yang sopan dan bersahaja telah mencukupi apa yang diinginkan nasabah. BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna untuk memuaskan dan mencukupi apa yang di inginkan nasabah, BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi harus bisa handal dari segi pelayanan, dan tanggap dalam menangani permasalahan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap karyawan BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi peneliti mendapatkan beberapa indikasi terkait *human relations* dan lingkungan kerja fisik. Berikut ini adalah temuan terkait variabel penelitian terkait variabel penelitian. Pertama adalah tentang *human relations*, karyawan mengatakan bahwa mereka membutuhkan komunikasi yang

intensif dan berkualitas dengan rekan kerja maupun atasan, adanya persepsi mengenai butuhnya setiap karyawan akan saling membantu dan mendukung ketika bekerja, hubungan yang harmonis dengan rekan kerja, dan hubungan yang baik dengan pimpinan yaitu pemimpin yang menghargai bawahan dan bawahan menghormati atasannya.

Kedua adalah terkait lingkungan fisik yang meliputi kebersihan tempat kerja yang meliputi tidak adanya kotoran, sampah maupun debu yang mengganggu di sekitar tempat kerja karyawan, pencahayaan atau cahaya lampu penerangan maupun cahaya matahari dapat masuk secara langsung sehingga ruangan tidak pengap, ventilasi untuk pertukaran udara yang lancar sehingga udara yang di dalam dapat bertukar dengan bebas dengan udara yang di luar, dan minimnya suara yang keras yang bisa berasal dari jalan raya, aktivitas kerja di tempat lain, pasar dan sebagainya. Dan yang terakhir adalah menegenai disiplin kerja yang meliputi ketepatan waktu karyawan untuk bekerja baik jam masuk kerja ataupun pulang kerja, tanggung jawab yang masih kurang, kurangnya ketaatan terhadap aturan kantor dan masih ada yang tidak membuat ijin bila tidak masuk.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan langkah yang sangat penting karena langkah ini menentukan kemana suatu penelitian diarahkan. Perumusan masalah pada hakekatnya merupakan perumusan dalam penelitian yang jawabannya akan dicari melalui penelitian. Maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Apakah *human relationship*, disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi?
b. Apakah *human relationship*, disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *human relationship*, disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik secara simultan terhadap kinerja karyawan BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi
2. Untuk menganalisis pengaruh *human relationship*, disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi

b. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi BPR Wilis Putra Utama Banyuwangi

   Penelitian ini berguna untuk memberikan saran dan masukan kepada perusahaan guna peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yang ada sehingga dapat dijadikan sebagai evaluasi kinerja, dan menjadi pertimbangan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang.
2. Bagi pihak lain/almamater

   Penelitian ini diharapkan menambah referensi bacaan mengenai sumber daya manusia yang dapat berguna bagi ilmu pengetahuan tentang *human relationship*, disiplin kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan.
3. Bagi penulis

   Penelitian ini merupakan tambahan pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk dihubungkan pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah.