

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset utama bagi organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi (Afandi, 2019). Sumber daya manusia merupakan penggerak utama jalannya suatu organisasi. Sumber daya ini dapat dilatih, dikembangkan, dijaga untuk masa depan organisasi bahkan dapat menjadi penentu kelangsungan organisasi tersebut. Sumber daya yang baik akan membuat kinerja yang baik untuk perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2017) kinerja karyawan adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Simamora (2018) kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, penting sekali untuk diperhatikan karena merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia (karyawan).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Robbins (2018:47) menyatakan komitmen organisasi, diartikan seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan serta harapannya untuk tetap menjadi anggota. Menurut Robbins (2018:100) komitmen organisasional adalah sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak

organisasi tertentu serta tujuan – tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jika karyawan merasa bahwa sikap dan nilai yang dianutnya sejalan dengan nilai-nilai yang ditetapkan dalam organisasi maka akan mendorong karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, hal ini penting dalam upaya meningkatkan kinerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *human relation*. Menurut Terry (2017) *human relation* diartikan sebagai hubungan baik yang diperlukan untuk adanya komunikasi yaitu proses kerjasama timbal balik. *Human relation* merupakan salah satu alat yang paling efektif sebagai alat komunikasi yang dilakukan untuk melakukan pembinaan atau menjalin hubungan baik antara pimpinan dan karyawan dalam suatu organisasi (Dien, 2019). Adanya hubungan yang baik antar individu dalam perusahaan dapat membuat adanya penyampaian tugas dan adanya kerjasama yang baik dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kinerja karyawan akan menjadi lebih baik.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah karakteristik individu. Menurut Hasibuan (2017:86) karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Robbins (2018:29) karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu. Adanya karakter yang baik dalam diri karyawan akan

membuat adanya keinginan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik yang akan berdampak pada perbaikan kinerja.

Penelitian dilakukan di PT Remiten Indonesia yang merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman keuangan. Dalam operasionalnya, masih terjadi masalah kinerja yang dapat dilihat dari adanya fluktuasi penjualan selama tahun 2021. Berikut data penjualan PT Remiten Indonesia tahun 2021.

**Tabel 1.1**  
**Penjualan PT Remiten Indonesia Tahun 2021**

No.	Bulan	Target Penjualan (Rupiah)	Penjualan (Rupiah)	Selisih (Rupiah)	Realisasi (%)
1	Januari	22.000.000.000	22.570.760.000	570.760.000	102,59
2	Februari	22.000.000.000	23.330.890.000	1.330.890.000	106,05
3	Maret	22.000.000.000	21.043.540.000	(956.460.000)	95,65
4	April	22.000.000.000	21.320.800.000	(679.200.000)	96,91
5	Mei	22.000.000.000	22.330.780.000	330.780.000	101,50
6	Juni	22.000.000.000	21.230.870.000	(769.130.000)	96,50
7	Juli	22.000.000.000	22.650.980.000	650.980.000	102,96
8	Agustus	22.000.000.000	21.420.890.000	(579.110.000)	97,37
9	September	22.000.000.000	23.120.600.000	1.120.600.000	105,09
10	Oktober	22.000.000.000	22.050.560.000	50.560.000	100,23
11	November	22.000.000.000	21.045.890.000	(954.110.000)	95,66
12	Desember	22.000.000.000	21.476.900.000	(523.100.000)	97,62
<b>Jumlah</b>		264.000.000.000	263.593.460.000	(406.540.000)	99,85

Sumber : PT Remiten Indonesia, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa target penjualan PT Remiten Indonesia selama tahun 2021 setiap bulannya Rp 22.500.000.000 namun pada bulan-bulan tertentu sering sekali tidak tercapai seperti bulan Maret, April, Juni, Agustus, November dan Desember. Target penjualan merupakan indikator

penting dalam penilaian kinerja karyawan PT Remiten Indonesia sehingga target yang belum bisa direalisasikan menunjukkan menurunnya kinerja karyawan. Total penjualannya sebesar Rp 263.593.460.000 dari target yang ditentukan sebesar RP 264.000.000.000 atau sebesar 99,85%. Penjualan terbesar terdapat pada bulan Februari sebesar Rp 23.330.890.000 dari target Rp 22.000.000.000 atau sebesar 106,05%. Penjualan terendah terjadi pada bulan Maret yaitu Rp 21.043.540.000 dari taget Rp 22.000.000.000 atau sebesar 95,65%. Penjualan yang berfluktuasi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti *high season*, adanya promosi, kualitas pelayanan dari karyawan dalam melayani konsumen dimana apabila konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Remiten Indonesia, maka mereka dengan mudah pindah menggunakan jasa pengiriman uang lainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang karyawan, hal ini disebabkan adanya masalah yaitu karyawan tidak mau diminta untuk bekerja lembur dan keberatan untuk diminta melakukan kerja yang lebih banyak. Selain itu beberapa karyawan juga menyakatan hubungan dengan rekan kerja kurang terjalin dengan baik. Karyawan hanya berfokus pada pekerjaannya sendiri tanpa menghiraukan rekan kerja. Selain itu karyawan juga menyatakan kurang tertarik dengan pekerjaan yang diberikan. Karyawan merasa pekerjaan yang diberikan kurang sesuai dengan minat karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ekienabor (2018) menyatakan bahwa komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan. Artinya apabila perusahaan memberikan peningkatan komitmen afektif, normatif dan berkelanjutan akan diikuti meningkatnya kinerja karyawan. Penelitian Shalikhah (2018) dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila perusahaan memberikan peningkatan komitmen afektif, berkelanjutan dan normatif akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Pujiwati dan Muhdiyanto (2020) yang menemukan bahwa komitmen karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila perusahaan memberikan peningkatan komitmen afektif, berkelanjutan dan normatif akan diikuti dengan menurunnya kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pangastika (2018) menemukan bahwa *human relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya peningkatan *human relation* akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan. Penelitian oleh Rintari, *et all* (2018) menemukan bahwa *human relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan meningkatkan hubungan antar individu. Berlawanan dengan penelitian Susanto dkk (2020) yang menyatakan hubungan antar individu tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya perubahan hubungan antar individu tidak akan membuat adanya peningkatan atau penurunan kinerja karyawan.

Penelitian Ahmad (2019) menemukan karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Andi (2017) menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Lambongan. Sedangkan penelitian Hajati dkk (2018) menemukan karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi, *Human Relation* Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Remiten Indonesia Kuta”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka persoalan yang di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Remiten Indonesia Kuta?
2. Apakah *human relation* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Remiten Indonesia Kuta?
3. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Remiten Indonesia Kuta?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Remiten Indonesia Kuta?
2. Untuk mengetahui *human relation* terhadap kinerja karyawan pada PT Remiten Indonesia Kuta?
3. Untuk mengetahui karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT Remiten Indonesia Kuta

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat teoritis

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kinerja karyawan di perusahaan yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan perusahaan
2. Sebagai bijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan meningkatkan kinerja karyawan serta menjadi kajian lebih lanjut

#### 1.4.2 Manfaat praktis :

##### 1. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah dengan

kenyataan yang ada pada perusahaan dengan cara menanggapi suatu kejadian yang ada pada perusahaan serta memberikan sumbangan pemikiran dan pemecahannya.

- b. Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar

## 2. Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil dari penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan tambahan perpustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi masalah yang sejenis lebih lanjut.

## 3. Bagi perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan oleh PT Remiten Indonesia Kuta dalam menentukan komitmen organisasi, *human relation*, karakteristik individu dan kinerja karyawan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Goal Setting Theory*

*Goal setting theory* yang dikembangkan oleh Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. (Suwarmadani, 2018). *Goal-Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *Goal-Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal Setting Theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan (Robbins, 2018).

Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan- tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kerjanya. Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu.

## 2.1.2 Kinerja

### 1) Pengertian Kinerja

Menurut Namawi (2018:169) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ukuran kerja tidak sama pada setiap orang tergantung dari kemampuan dan keterampilan intelektualnya. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Hamali (2017) kinerja adalah suatu hasil dari proses pekerjaan seorang karyawan berdasarkan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbang kepada sebuah perusahaan, semakin baik kinerja seorang karyawan maka akan baik juga kinerja yang dihasilkan perusahaan. Kinerja karyawan dianggap baik jika apa yang dia kerjakan sesuai dengan harapan dan terpenuhinya kebutuhan perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan kualitas dan kuantitas seseorang atau kelompok dalam suatu periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbang kepada sebuah perusahaan.

## 2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Amstrong dan Baron (2017:84) mengatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja:

- a. *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- b. *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- c. *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- d. *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual Situational*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

## 3) Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja digunakan secara luas untuk mengelola upah dan gaji, memberikan umpan baik kinerja, dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai individual. Pentingnya penilaian kinerja menurut Hariandja (2017) sebagai berikut

- a) Perbaikan kinerja memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui *feedback* yang diberikan oleh organisasi.

- b) Penyesuaian gaji dapat dipakai sebagai informasi untuk mengkompensasi pegawai secara layak sehingga dapat memotivasi mereka.
- c) Keputusan untuk peneempatan, yaitu dapat dilakukannya penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya.
- d) Pelatihan dan pengembangan, yaitu melalui penilaian akan diketahui kelemahan-kelemahan dari pegawai sehingga dapat dilakukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
- e) Perencanaan karir, yaitu organisasi dapat memberikan bantuan perencanaan karir bagi pegawai sehingga dapat dilakukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
- f) Perencanaan karir, yaitu organisasi dapat memberikan bantuan perencanaan karir bagi pegawai dan menyelaraskan dengan kepentingan organisasi.
- g) Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam proses penempatan, yaitu untuk kerja yang tidak baik menunjukkan adanya kelemahan dalam penempatan sehingga dapat dilakukan perbaikan.
- h) Dapat mengidentifikasi adanya kekurangan dalam desain pekerjaan yaitu kekurangan kinerja akan menunjukkan adanya kekurangan dalam perancangan jabatan.
- i) Dapat membantu pegawai mengatasi masalah yang bersifat eksternal, yaitu dengan penilaian untuk kerja atasan akan mengetahui apa yang

menyebabkan terjadinya kinerja yang jelek sehingga atasan dapat membantu menyelesaikan.

- j) Umpan balik pada pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu dengan diketahuinya untuk kerja pegawai secara keseluruhan, ini akan menjadi informasi sejauh mana fungsi sumber daya manusia berjalan dengan baik

#### 4) Indikator Kinerja

Menurut Bintoro (2017:107) kinerja karyawan dapat dinilai dari indikator-indikator sebagai berikut :

- a) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

- b) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan

- c) Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d) Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya,

e) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

### 2.1.3 Komitmen Organisasi

#### 1) Pengertian Komitmen Organisasi

Moorhead dan Griffin (2017:134)) mengatakan bahwa komitmen organisasi (*organizational commitment*) adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Robbins dan Judge (2017) komitmen organisasi (*organizational commitment*) adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuantujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut

Suparyadi, (2017) komitmen organisasi merupakan sikap yang menunjukkan lebih dari sekedar keanggotaan formal, tetapi juga meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat

upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi mencapai tujuannya. Mathis dan Jackson (2017) menyatakan komitmen organisasi adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasi, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu sikap individu memihak suatu organisasi meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi mencapai tujuannya.

## 2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Menurut Hasibuan (2017) terbentuknya komitmen suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

### a) Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati dan kesinambungan dalam jiwa yang bersangkutan.

### b) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Peranan aturan sangat besar dalam hidup bermasyarakat, sehingga dengan sendirinya aturan harus dibuat, dan diawasi yang pada akhirnya dapat tercapai sasaran manajemen sebagai pihak yang

berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di dalam organisasi kerja tersebut.

c) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan contohnya pelayanan pendidikan ada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya hanya terdapat sedikit perbedaan pada penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks.

d) Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi baik dalam bentuk uang.

e) Faktor Kemampuan

Keterampilan Kemampuan berasal dari kata mampu yang memiliki arti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dapat diartikan sebagai sifat/keadaan yang ditunjukkan oleh keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas atau dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Keterampilan adalah kemampuan melakukan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

f) Faktor Sarana

Pelayanan Sarana pelayanan ada segala jenis perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam

pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

### 3) Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Kaswan (2017) komitmen organisasi terdiri atas tiga indikator yaitu:

#### a) Komitmen Afektif

Menunjukkan kuatnya keinginan emosional karyawan untuk beradaptasi dengan nilai-nilai yang ada agar tujuan dan keinginannya untuk tetap di organisasi dapat terwujud. Komitmen afektif dapat timbul pada diri seorang karyawan dikarenakan adanya: karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pemimpin, dan keterlibatan dalam manajemen. Umur dan lama masa kerja di organisasi sangat berhubungan positif dengan komitmen afektif. Karyawan yang memiliki komitmen afektif akan cenderung untuk tetap dalam satu organisasi karena mereka mempercayai sepenuhnya misi yang dijalankan oleh organisasi.

#### b) Komitmen Kelanjutan

Komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi, seperti: gaji, fasilitas, dan yang lainnya. Hal-hal yang menyebabkan adanya komitmen kelanjutan, antara lain adalah umur, jabatan, dan berbagai fasilitas serta berbagai tunjangan yang diperoleh. Komitmen ini

akan menurun jika terjadi pengurangan terhadap berbagai fasilitas dan kesejahteraan yang diperoleh karyawan.

c) **Komitmen Normatif**

Menunjukkan tanggung jawab moral karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Penyebab timbulnya komitmen ini adalah tuntutan sosial yang merupakan hasil pengalaman seseorang dalam berinteraksi dengan sesama atau munculnya kepatuhan yang permanen terhadap seorang panutan atau pemilik organisasi dikarenakan balas jasa, respek sosial, budaya atau agama.

#### **2.1.4 Human Relations**

##### **1) Pengertian *Human Relation***

Menurut Davis (2017) *human relations* adalah sebuah interaksi dari orang-orang ke dalam suasana kerja dengan motivasi, mereka akan bekerja bersama-sama secara produktif kooperatif dengan kepuasan, baik mengenai segi ekonomi maupun psikologis dan sosialnya. *Human relations* merupakan suatu unsur penting bagi keberhasilan komunikasi, baik dalam komunikasi antar personal maupun dalam komunikasi kelompok.

Siagian (2018) mengemukakan bahwa *Human relations* merupakan keseluruhan rangkaian hubungan baik yang bersifat formal antara atasan dan bawahan, serta bawahan dengan bawahan yang lain yang harus dibina sedemikian rupa sehingga tercipta suatu team work dan suasana kerja yang intim dan harmonis dalam rangka pencapaian tujuan. *Human relations* adalah

suatu proses interaksi yang terjadi antara seseorang dengan orang lain untuk mendapatkan adanya saling pengertian, kesadaran dan kepuasan psikologis.

Menurut Terry (2017) *human relations* diartikan sebagai hubungan baik yang diperlukan untuk adanya komunikasi yaitu proses kerjasama timbal balik. *Human relations* merupakan salah satu alat yang paling efektif sebagai alat komunikasi yang dilakukan untuk melakukan pembinaan atau menjalin hubungan baik antara pimpinan dan karyawan dalam suatu organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa *human relations* merupakan sebuah interaksi dari orang-orang ke dalam suasana kerja untuk mendapatkan adanya saling pengertian, kesadaran dan kepuasan psikologis.

## 2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Human Relations*

Menurut Sapnawati (2017) ada dua faktor dalam *human relations*, yaitu:

- a) Faktor Komunikasi, adalah saluran dalam organisasi kerja untuk mempengaruhi mekanisme guna melakukan perubahan. Masalah komunikasi dinilai sebagai sesuatu yang sangat menentukan maju mundurnya suatu organisasi.
- b) Faktor Partisipasi, merupakan segi yang penting dalam organisasi karena secara potensial dapat meningkatkan produktivitas, memperbaiki kualitas kerja, mengurangi ketegangan dan dapat menerima perubahan yang terjadi secara bijaksana.

### 3) Indikator *Human Relation*

Untuk mengukur *human relation*, maka digunakan indikator sebagai berikut (Effedy, 2017):

- a) Hubungan dengan atasan, merupakan kondisi ikatan yang terjalin antara junior dengan senior. Dalam hal ini setiap individu dapat menjalin hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan sesama karyawan, kemudian juga mampu untuk bersikap saling menghormati dan saling menghargai satu sama lain dari segi apapun.
- b) Hubungan dengan rekan kerja, ini merupakan kondisi ikatan yang terjalin antara sesama karyawan dan anggota organisasi. Dalam hal ini para karyawan dapat selalu menjaga hubungan baik yang terjalin dengan sesama karyawan, selain itu sesama karyawan harus dapat saling memberikan informasi-informasi penting terkait pekerjaan dalam perusahaannya.
- c) Hubungan dengan klien, merupakan ikatan kerja yang terbentuk antara karyawan didalam dengan perusahaan klien. Dalam hal ini, bagi setiap karyawan harus mampu menjaga hubungan baik yang telah terjalin dengan semua perusahaan lainnya (klien perusahaannya), selain menjalin hubungan baik juga sangat diperlukan bagi para karyawan untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya agar semakin mempererat hubungan baik pekerjaan sehingga nantinya dapat berdampak positif bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.

d) Hubungan dengan masyarakat, merupakan ikatan kerja sama yang terbentuk dengan masyarakat yang berada di sekitar lingkungan. Dalam hal ini, para karyawan harus mampu menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitarnya, juga harus bersikap ramah agar perusahaan tersebut tetap mendapatkan kesan positif serta dapat dipercaya oleh masyarakat bahwa perusahaan tersebut memang benar-benar dapat dijadikan sebagai mitra usaha misalnya

### **2.1.5 Karakteristik Individu**

#### **1) Pengertian Karakteristik Individu**

Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Didalam suatu perusahaan manusia merupakan sumber daya yang paling penting karena manusialah yang akan membawa perkembangan suatu perusahaan yang akan dapat mencapai tujuan perusahaan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan karakteristik adalah ciri atau sifat yang berkemampuan untuk memperbaiki kualitas hidup. Wibowo (2017:98) menyatakan karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu.

Menurut Robbins (2018:29), karakteristik individu adalah cara memandang ke obyek tertentu dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya. Herman (2018) menyatakan karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau

memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu. Handoko (2017:97) menyatakan karakteristik individu adalah cara memandang ke obyek tertentu dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu (*individual characteristics*) adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri seseorang yang menggambarkan keadaan individu baik tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah tersebut sehingga dapat membedakannya dari individu yang lain.

## 2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Karakteristik Individu

Ada beberapa faktor dari karakteristik individu Robbins (2018), antarlain:

### a) Usia

Usia (umur) adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Semakin tua usia pegawai, makin tinggi komitmennya terhadap organisasi, hal ini disebabkan karena kesempatan individu untuk mendapatkan pekerjaan lain menjadi lebih terbatas sejalan dengan meningkatnya usia. Keterbatasan tersebut dipihak lain dapat meningkatkan persepsi yang lebih positif mengenai atasan sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka terhadap organisasi.

b) Jenis Kelamin

Sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, manusia dibedakan menurut jenis kelaminnya yaitu pria dan wanita. Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Satu masalah yang tampaknya membedakan antar jenis kelamin, khususnya saat karyawan mempunyai anak-anak pra sekolah. Ibu-ibu yang biasanya bekerja full time mungkin akan memilih bekerja dengan paruh waktu, jadwal kerja yang lebih fleksibel, dan telekomuting (mengerjakan pekerjaan kantor dirumah) agar bias menampung tanggung jawab terhadap keluarga.

c) Status Pernikahan

Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Perkawinan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting. Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya yang sekarang, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat

sebagai jaminan untuk masa depannya. Karyawan yang menikah akan lebih sedikit absensinya, tingkat perputaran tenaga kerjanya rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka dari pada rekan kerjanya yang masih bujangan atau lajang. Selain itu, karyawan yang telah menikah memiliki tanggungan yang lebih besar dibandingkan karyawan yang belum menikah. Sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerjakaryawan

d) Jumlah Tanggungan

Jumlah tanggungan merupakan banyaknya orang atau anggota keluarga yang ditanggung oleh seorang karyawan. Semakin banyak jumlah tanggungan seorang karyawan maka akan semakin besar tingkat ketergantungan terhadap perusahaan. Seorang yang memiliki tanggungan akan merasa bahwa pekerjaan mereka akan sangat berharga dan menjadi sangat penting, karena penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut akan digunakan untuk menghidupi anggota keluarga yang menjadi tanggungan mereka. Hal ini mengakibatkan kemungkinan tingkat perputaran karyawan menjadi berkurang dan karyawan akan berusaha untuk mempertahankan atau meningkatkan produktivitas kerja mereka.

e) Pengalaman Kerja

Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang pegawai lebih merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan diantaranya

karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang adalah waktu, frekuensi, jenis tugas, penerapan dan hasil.

### 3) Indikator Karakteristik Individu

Ada indikator dari karakteristik individu Robbins (2018), antara lain

a) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan dengan kata lain bahwa kemampuan merupakan fungsi dan pengetahuan.

b) Nilai

Nilai seseorang berdasarkan pada pekerjaan yang memuaskan dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

c) Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah pernyataan evaluative baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Dalam penelitian ini sikap akan difokuskan bagaimana seseorang merasakan atas pekerjaan, kelompok kerja, penyedia, dan organisasi.

d) Minat (*Interest*)

Minat adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya minat orang terhadap jenis pekerjaan berbeda-beda.

## 2.2 Penelitian Sebelumnya

Untuk memperbanyak pemahaman teoritis sebagai bahan masukan dan rujukan dalam penulisan ini, maka penulis membuat ringkasan penelitian sebelumnya yang variabelnya berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan.

Andi (2017) Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Denpasar. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Denpasar. Jumlah sampel sebanyak 45 orang. Hasil penelitian karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan, variabel terikat kinerja karyawan, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.

Hajati dkk (2018) dengan judul Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Politeknik Kotabaru). Objek penelitian ini adalah karyawan pegawai Politeknik Kotabaru. Metode analisis data penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara Karakteristik Individu berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu karakteristik individu, variabel terikat kinerja karyawan, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.

Rintari, *et all* (2018) melakukan penelitian yang berjudul *The Relationship Between Human Relations And Organizational Performance In The Referral Hospitals In Kenya*. Sampel dalam penelitian ini adalah 370 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antar individu berpengaruh positif terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu *human relation* dan variabel terikat kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian, sampel penelitian dan teknik analisis data.

Pangastika (2018) melakukan penelitian yang berjudul *Enhancing Employees Performance Through A Work Ethic With Islamic Spiritual Leadership Based, Human Relation, Organizational Support, Workplace*

*Spirituality, And Organizational Commitment*. Sampel dalam penelitian ini adalah 68 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antar individu berpengaruh positif terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu *human relation*, variabel terikat kinerja karyawan, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.

Penelitian dari Salwa (2018) yang berjudul Pengaruh Komitmen, Integritas dan Kompetensi Terhadap Kinerja Komisi Independen Pemilihan (KIP) Aceh. Populasi dan sampel dalam penelitian ini 244 orang pegawai KIP Provinsi dan kabupaten kota di Aceh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan peralatan statistik *structural equation model* (SEM). Penelitian menemukan bahwa komitmen, integritas dan kompetensi berpengaruh positif kinerja pegawai dan kinerja KIP Aceh. Kinerja pegawai dapat memediasi pengaruh komitmen, integritas dan kompetensi pegawai terhadap kinerja instansi tersebut. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu komitmen, variabel terikat kinerja karyawan, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.

Penelitian dari Yunita (2018) yang berjudul Pengaruh Komitmen dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT X Area Cikini. Populasi

dalam penelitian ini adalah 93 karyawan dan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan pada grade pelaksana sebanyak 75 orang. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen dan kompetensi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu diperoleh hasil bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan dalam hal komitmen, kompetensi dan kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu komitmen, variabel terikat kinerja karyawan, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.

Penelitian dari Ekienabor (2018) yang berjudul *The Influence of Employees Commitment on Organizational Performance in Nigeria*. Penelitian dilakukan melalui metodologi kuantitatif; menggunakan metode simple random sampling dalam pemilihan responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 1.332 dan sampel 135 karyawan yang diambil menggunakan rumus Slovin. Analisis data adalah dilakukan dengan menggunakan teknik statistik regresi berganda. Temuan penelitian asalkan komitmen karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu komitmen organisasi dan variabel terikat kinerja karyawan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian, sampel penelitian dan teknik analisis data yang digunakan.

Penelitian dari Shalikhah (2018) yang berjudul Pengaruh Insentif dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nasmoco Bahana Motor Yogyakarta. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan PT. Nasmoco Bahana Motor Yogyakarta berjumlah 180 orang dan sampel ditetapkan sebanyak 50 karyawan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, komitmen karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, insentif dan komitmen karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu komitmen organisasi, variabel terikat kinerja karyawan, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.

Ahmad (2019) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan PT. Cassia Coop Sungai Penuh. Objek penelitian ini adalah karyawan PT. Cassia Coop Sungai Penuh. Metode analisis data penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan Karakteristik Individu berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas

yang digunakan yaitu karakteristik individu, variabel terikat kinerja karyawan, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.

Astuti (2019) dengan judul Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Deli Serdang. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif, dimana variabel diukur dengan skala likert. Metode pengumpulan data dilakukan dengan daftar pertanyaan (questionnaire) dan studi dokumentasi. Pengambilan sampel dengan memakai simple random sampling, dan metode yang digunakan untuk perhitungan sampel dengan rumus Slovin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan, variabel terikat kinerja karyawan, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.

Kumar & Sankar (2019) melakukan penelitian yang berjudul *Influence of Human Relations on Organizational Performance in Automobile Industry*. Sampel dalam penelitian ini adalah 400 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antar individu berpengaruh terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini

dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu *human relation*, variabel terikat kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian, sampel penelitian dan teknik analisis yang digunakan.

Tentama, *et all* (2019) melakukan penelitian yang berjudul *The Effect Of Human Relations And Autonomy On Employee Employability*. Sampel dalam penelitian ini adalah 49 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antar individu berpengaruh terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu *human relation*, variabel terikat kinerja karyawan, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.

Nwinyokpugi & Omunakwe (2019) melakukan penelitian yang berjudul *Interpersonal Relationship at Work; Enhancing Organizational Productivity of Deposit Money Banks in Port Harcourt*. Sampel dalam penelitian ini adalah 460 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antar individu berpengaruh terhadap kinerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu *human relation*, variabel terikat kinerja karyawan, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.

Penelitian dari Pujiwati dan Muhdiyanto (2020) yang berjudul Pengaruh Komitmen, *Organizational Citizen Behavior*, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi Empiris Di PT. PLN (Persero) UP3 Magelang). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Magelang yang berjumlah 120 karyawan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 56 responden dengan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan, OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu komitmen organisasi, variabel terikat kinerja karyawan, dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan sampel penelitian.