

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, *HUMAN RELATION*, KOMPETENSI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, HUMAN RELATIONS, COMPETENCE, AND WORK DISCIPLINE ON EMPLOYEE PERFORMANCE

Sri Langgeng Ratnasari¹, Septi Wulandari², Moch Aminudin Hadi³

¹Program Studi Magister Manajemen, Universitas Riau Kepulauan, Indonesia

²⁻³Program Studi Magister Manajemen, Universitas Riau Kepulauan, Indonesia

¹sarisucahyo@yahoo.com, ²septiw dri@gmail.com, ¹m.hadi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support*, *human relation*, kompetensi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Batam. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Populasi penelitian ini berjumlah 147 orang karyawan, dengan pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga mendapatkan responden berjumlah 108 orang karyawan. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh *perceived organizational support* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, *human relation* berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, dan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. *perceived organizational support*, *human relation*, kompetensi, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Batam.

Kata kunci: Perceived Organizational Support; Human Relation; Kompetensi; Disiplin Kerja; Kinerja Karyawan

Abstract

This research aims to find out and analyze the influence of perceived organizational support, human relations, competence, and work discipline on employee performance in PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Batam Main Branch Office. This type of research is descriptive quantitative with data collection techniques using questionnaires. The population of this study amounted to 147 employees, with sampling using the formula Slovin so as to get respondents numbering 108 employees. The results showed the influence of perceived organizational support had a significant positive effect on employee performance, human relations had no effect on employee performance, competence had a significant positive effect on employee performance, and work discipline had a significant positive effect on employee performance. perceived organizational support, human relations, competence, and work discipline simultaneously have a significant effect on Employee Performance at PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Batam Main Branch Office.

Keywords: *Perceived Organizational Support; Human Relations; Competence, Work Discipline; Employee Performance*

Detail Artikel:

Diterima: 30 Desember 2021

Disetujui: 03 Maret 2022

PENDAHULUAN

Pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini menuntut organisasi untuk memiliki keunggulan bersaing. Agar organisasi dapat bertahan menghadapi persaingan, organisasi perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Hal ini dikarenakan

organisasi yang memiliki sumber daya manusia berkualitas dan memiliki kinerja baik yang dapat bertahan menghadapi persaingan dengan organisasi lain.

Menurut Sholekah (2019) *Perceived organizational support* merupakan persepsi yang dimiliki oleh karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberikan dukungan, dan peduli pada kesejahteraannya. Menurut Mustikawati & Hotimah (2016), *human relations* adalah hubungan yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan ketersediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama. Menurut Moeheriono (2012) menyatakan Kompetensi dapat didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan eektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya, atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja atau pada situasi tertentu. Rivai (2013) berpendapat bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manager untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

PT. Bank Negara Indonesia ,Tbk dalam kegiatan operasionalnya sebagai *financial intermediary*, yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan pelayanan jasa untuk berbagai tujuan. Berlokasi Jl. Imam Bonjol No.23, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan.

Pandemi Covid-19 telah mengubah kehidupan dari normal menjadi new normal sehingga membuat Karyawan atau karyawan BNI Kantor Cabang Utama Batam harus dapat beradaptasi dengan budaya dan perilaku kerja yang baru. Perubahan itu misalnya terkait pengurangan jam kerja, *work from home (WFH)*, menjaga jarak aman, yang membuat Karyawan menjadi tidak leluasa dalam bekerja. Dukungan kerja dapat menjadi salah satu elemen yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam suatu bank. Adanya dukungan positif dari perusahaan, pimpinan, maupun sesama karyawan akan menciptakan iklim kerja yang kondusif. Melalui permasalahan yang terdapat di lapangan bahwa *human relation* mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Batam, hal ini disebabkan adanya komunikasi yang kurang terjalin baik dalam berinteraksi sehingga terjadinya salah komunikasi (*mis communication*), salah interpretasi (*mis interpretasi*) dan sikap kurang saling terbuka terkait persoalan yang menyangkut perasaan, ide dan emosional. Kemudian timbul kesalahpahaman yang melibatkan kepentingan pribadi dengan kepentingan perusahaan, baik

antara karyawan dengan pimpinan maupun antara karyawan itu sendiri, sehingga mengganggu kinerja maupun pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Laporan Tahunan Bank BNI pada tahun 2020, strategi *workforce planning* difokuskan untuk memastikan ketersediaan Karyawan pada posisi-posisi yang menjadi fokus bisnis BNI sejalan dengan perubahan rencana bisnis bank sebagai respon atas situasi pandemi Covid-19.

Realisasi Karyawan pada tahun ini 27.202 atau relatif lebih rendah dari tahun sebelumnya. Tahun 2020 BNI telah melatih sebanyak 29.588 Karyawan sepanjang tahun 2020 (termasuk 2.571 Karyawan *terminated*). Beberapa karyawan merasa kondisi pekerjaan yang kurang memuaskan terlihat dari beban pekerjaan yang mereka laksanakan cukup besar, hal tersebut dapat dilihat dari penambahan jam kerja (lembur) yang dirasakan karyawan berakibat kepada kejenuhan karyawan dalam bekerja. Menurut peraturan yang ada di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Batam, jam kerja di perusahaan mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB. Namun pada kenyataannya masih terdapat karyawan yang bekerja diluar dari jam kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Pengukuran variabel dalam sajian angket atau daftar pernyataan dengan menggunakan *skala Likert*. Metode analisis data menggunakan analisis kuantitatif. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu *perceived organizational support*, *human relation*, kompetensi dan disiplin kerja sebagai variabel independen dan Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen. Penelitian ini yang menjadi populasinya adalah karyawan di PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Batam yang berjumlah 147 karyawan. Dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 108 orang karyawan.

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji kualitas data yang terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas. Kemudian uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas. Selanjutnya akan diuji dengan analisis regresi liner berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan uji determinasi, uji simultan, dan uji parsial. Semua pengujian pada penelitian ini menggunakan SPSS 26.

PEMBAHASAN

Profil responden dalam penelitian ini akan membahas lima jenis karakteristik responden yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, masa bekerja. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 147 responden, karakteristik responden yang

di dapatkan peneliti di olah dengan menghasilkan karakteristik responden dengan menggunakan aplikasi SPSS 26 dan membuat tabel berupa data distribusi frekuensi responden. Berdasarkan data penelitian bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki terdapat 61 karyawan yang berjenis kelamin perempuan atau sekitar 56% dari total responden dan 47 karyawan yang berjenis kelamin laki-laki atau sekitar 44% dari total responden.

Terdapat sebanyak 23 karyawan pendidikan terakhir SMA atau sekitar 21% dari total responden, 11 karyawan pendidikan terakhir D3 atau sekitar 10% dari total responden, 68 karyawan pendidikan terakhir S1 atau sekitar 63% dari total responden, dan 6 karyawan pendidikan terakhir S2 atau sekitar 6% dari total responden. Terdapat 57 karyawan yang berusia Kurang dari 30 tahun atau sekitar 53% dari total responden, 38 karyawan yang berusia 31 – 40 tahun atau sekitar 35 % dari total responden dan 13 karyawan yang berusia Kurang 50 tahun atau sekitar 12% dari total responden. Terdapat 58 karyawan yang bekerja selama 1 - 5 tahun atau sekitar 54% dari total responden, 32 karyawan yang bekerja selama 6 – 10 tahun atau sekitar 30% dari total responden dan 18 karyawan yang bekerja lebih dari 10 tahun atau sekitar 16% dari total responden.

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Sugiyono, 2017). Ghozali (2014) menyatakan suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada koesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Apabila koefisien korelasi atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid dan apabila koefisien korelasi atau $r_{hitung} < r_{tabel}$ dinyatakan tidak valid, dan nilai r_{tabel} yang digunakan adalah 0,187.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa semua butir pernyataan mempunyai nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan r_{tabel} sebesar 0,187 sehingga dapat disimpulkan semua pernyataan pada variabel X1, X2, X3, X4, dan Y dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpulan data yang digunakan. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26 dengan uji *Cronbach alpha*. Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach alpha lebih dari 0,6. Berdasarkan hal tersebut, maka semua variabel bersifat reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dengan program SPSS versi 6 dapat dilakukan dengan 3 pendekatan yaitu pendekatan *Kolmogorov Smirnov Test*, pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Berdasarkan hasil pengujian membentuk pola gambar lonceng atau *bell shaped*, maka dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal.

Berdasarkan hasil pengujian *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dapat diketahui bahwa hasil perhitungan nilai signifikansi yakni 0,057. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat diartikan bahwa semua data tersebut berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil pengujian penyebaran titik-titik *output plot* mengikuti garis diagonal plot, maka data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Berikut keputusan dengan melihat nilai *Tolerance*:

- a) Tidak terjadi Multikolinearitas, jika nilai *Tolerance* $> 0,10$.
- b) Terjadi Multikolinearitas, jika nilai *Tolerance* $<$ atau $= 0,10$.

Melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* :

- a) Tidak terjadi Multikolinearitas, jika nilai VIF $< 10,00$.
- b) Terjadi Multikolinearitas, jika nilai VIF $>$ atau $= 10,00$

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel X1, X2, X3, dan X4 masing-masing sebesar 7,601, 7,053, 4,315, dan 8,280 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas karena $VIF < 10$. Data hasil uji tolerance untuk variabel X1, X2, X3, dan X4 masing-masing sebesar 0,132, 0,142, 0,232, dan 0,121 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas karena nilai tolerance masing-masing variabel $> 0,10$. Hal ini berarti variabel X1, X2, X3, dan X4 dapat digunakan sebagai variabel yang saling independen.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dari hasil Uji

Heteroskedastisitas diatas grafik *Scatterplot* yang disajikan, dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional antar variabel-variabel tersebut. Persamaan regresi dapat diketahui pada output SPSS versi 26 pada Tabel 1.

Tabel 1 Analisis Regresi linier berganda

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,610	2,451		5,553	,000		
	X1	,154	,069	,256	2,240	,027	,132	7,601
	X2	,017	,061	,030	,271	,787	,142	7,053
	X3	,380	,091	,360	4,191	,000	,232	4,315
	X4	,134	,052	,309	2,595	,011	,121	8,280

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 1 dapat disusun persamaan sebagai berikut: $Y = 13,610 + 0,154 X1 + 0,017 X2 + 0,380 X3 + 0,134 X4 + \epsilon$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) sebesar 13,610 menunjukkan bahwa jika semua variabel bebas (*Perceived Organizational Support, Human Relation, Kompetensi dan Disiplin Kerja*) bernilai 0, maka nilai kinerja karyawan akan sebesar 13,610
2. Koefisien X1 sebesar 0,154 ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan variabel *Perceived Organizational Support* sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,154
3. Koefisien X2 sebesar 0,017 ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan variabel *Human Relation* sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,017

4. Koefisien X3 sebesar 0,380 ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan variabel Kompetensi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,380
5. Koefisien X4 sebesar 0,134 ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan variabel Disiplin Kerja sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,134

Uji Hipotesis

Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dalam menginterpretasikan hasil thitung, berlaku ketentuan sebagai berikut :

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya berpengaruh dan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak berpengaruh dan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 2 Hasil Uji t

Model		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	13,610	2,451		5,553	,000			
	X1	,154	,069	,256	2,240	,027	,132	7,601	
	X2	,017	,061	,030	,271	,787	,142	7,053	
	X3	,380	,091	,360	4,191	,000	,232	4,315	
	X4	,134	,052	,309	2,595	,011	,121	8,280	

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2 dapat dijelaskan Uji T sebagai berikut:

1. Variabel *Perceived Organizational Support* (X1) menunjukkan signifikansi $0,027 < 0,05$ sedangkan $t_{hitung} (2,240) > t_{tabel} (1,983)$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.
2. Variabel Penilaian *Human Relation* (X2) menunjukkan signifikansi $0,787 > 0,05$ sedangkan $t_{hitung} (0,271) < t_{tabel} (1,983)$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Human Relation* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

3. Variabel Kompetensi (X3) menunjukkan signifikansi $0,000 < 0,05$ sedangkan $t_{hitung} (4,191) > t_{tabel} (1,983)$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.
4. Variabel Penilaian Disiplin Kerja (X4) menunjukkan signifikansi $0,011 < 0,05$ sedangkan $t_{hitung} (2,595) > t_{tabel} (1,983)$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian dengan menggunakan uji F dengan kriteria pengambilan keputusan adalah:

- a) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $\text{sig } F > \alpha 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $\text{sig } F < \alpha 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 3 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2370,616	4	592,654	120,266	,000 ^b
	Residual	507,569	103	4,928		
	Total	2878,185	107			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1						

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai $F_{hitung} = 120,266$ sedangkan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$) adalah 2,46. Nilai $F_{hitung} 120,266 > F_{tabel} 2,46$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Perceived Organizational Support*, *Human Relation*, Kompetensi dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,908 ^a	,824	,817	2,220
a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 3, diketahui nilai R square sebesar 0,824 dan hal ini berarti menunjukkan bahwa variabel *perceived organizational support*, *human relation*, kompetensi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 82,4% sedangkan sisa 17,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teori yang telah ada serta pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dengan ini peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Batam.
2. *Human relation* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Batam.
3. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Batam.
4. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Batam.
5. *Perceived organizational support*, *human relation*, kompetensi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Batam.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan maupun bahan pertimbangan untuk tetap meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan. Dari hasil penelitian ini beberapa saran yang bisa dikemukakan yaitu:

1. Bank BNI saat ini dalam mengelola sumber daya manusia memperhatikan *perceived organizational support* yang berupa penghargaan, pengembangan, kondisi kerja, dan peduli dengan kesejahteraan karyawan. Variabel ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga bila *perceived organizational support* ditingkatkan maka akan berdampak kepada peningkatan kinerja karyawan maupun Bank BNI.
2. *Human Relation* dalam penelitian ini memiliki pengaruh tidak signifikan dalam kinerja karyawan, namun diharapkan *Human Relation* ditingkatkan dan diperbaiki agar para pegawai dapat meningkatkan semangat kerja yang tinggi serta dapat memiliki rasa saling bekerjasama antara sesama karyawan maupun pemimpin untuk menghasilkan output yang lebih maksimal untuk Bank BNI.
3. Dalam kemampuan memecahkan masalah, karyawan dengan pribadi yang tahan tangguh biasanya memiliki kemampuan memecahkan masalah yang baik. Pemecahan masalah diperlukan ketika seseorang ingin mencapai tujuan tertentu dan tujuan tersebut akan dapat dengan mudah diperoleh, maka dari itu juga harus memberikan pelatihan kepada setiap karyawan. Bank BNI harus lebih meningkatkan lagi kompetensi karyawan dari segi pengetahuan agar karyawan lebih lagi memahami bagaimana teknis pelaksanaan pekerjaan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Bank BNI. Dan Bank BNI juga perlu meningkatkan lagi kompetensi karyawan dengan menyadarkan dan memotivasi karyawan agar mau mengembangkan diri dan bekerja sebaik mungkin demi meningkatkan Kinerja PT. Bank Negara Indonesia, KCU Batam.
4. PT. Bank Negara Indonesia, KCU Batam perlu meningkatkan efektifitas disiplin kerja terutama pada aspek hubungan dalam kerja, pemberian teguran pada karyawan yang melanggar peraturan dan pengawasan terhadap karyawan. Apabila semua pekerjaannya dengan baik dan mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku, maka karyawan tersebut akan menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan (kinerja) yang memuaskan.

REFERENSI

- [1] Arda, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 45–60.
- [2] Ariarni, N., & Afrianty, T. W. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 50(4), 169–176.

- [3] Dana, N., & Dewi, A. (2016). Pengaruh Kompensasi Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Asana Agung Putra Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(9), 254211.
- [4] Fransita, W. C. (2016). Pengaruh Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja karyawan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan BPD Kaltim Cabang Utama. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1688–1699.
- [5] Gani, N. A., Farhati, H., Priharti, A., & Darto, B. S. (2021). The Impact Of Perceived Organizational Support And Job Involvement To Employee Loyalty In PT. Bank Rakyat Indonesia Of Kebayoran Baru Branch Office. *BUSINESS AND ENTREPRENEURIAL REVIEW*, 323–23.
- [6] Gusti, P. N. F., Rawi, R. D. P., & Sofia, S. (2021). Pengaruh Human Relation Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia TBK Cabang Sorong. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(4), 456.
- [7] Hasibuan, M. S. . (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- [8] Kartika, E. W., Gutama, G., Hermanto, M. C., & Kaihatu, T. S. (2015). Analisa pengaruh Leader Member Exchange terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Melalui Perceived Organizational Support sebagai Variabel Mediasi di Restoran De Boliva Surabaya. *Journal Of Universitas Kristen Petra*, 3(79), 256–268.
- [9] Laporan keuangan PT. Bank BNI periode 2019-2020. (2021). *Bank Negara Indonesia*.
- [10] Lengkey, L., Himpong, M. D., & Mewengkang, N. N. (2015). Peranan Human Relations Terhadap Motivasi Kerja Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Propinsi Sulawesi Utara. *E-Journal "Acta Diurna," IV*(3).
- [11] Ludiya, H. (2017). Dampak Dari Lingkungan Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT Maruwa Batam. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 21–41.
- [12] Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosida Karya.
- [13] Misbahudin, I. H. (2013). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- [14] Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- [15] Mujiasih, E. (2015). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) Dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1), 40–51.
- [16] Mustikawati, I., & Hotimah, H. (2016). Pengaruh Human Relations Terhadap Peningkatan Kinerja pegawai Negeri sipil di kantor kecamatan Panti Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah "DIAN ILMU," 16*(1), 25–37.
- [17] Priyatno, D. (2011). *Buku Saku SPSS. Analisis Statistik dengan Microsof Excel & SPSS*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- [18] Putranti, H. R. D., & Mahalalita, D. A. A. (2021). budaya kerja terhadap beban kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan bank menuju new normal. *Journal of Business and Banking*, 11(1), 17–33.
- [19] Rivai, & Basri. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan (Edisi Kedu)*. Jakarta : Rajawali Pers.

- [20] Rivai, V. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- [21] Robbins, P. S., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour* (Edisi 13). Jakarta : Salemba Empat.
- [22] Rosalina, D., & Apiska, D. (2018). Dampak Kualitas Hubungan Antar Manusia (Human Relation) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Organisasi. *Niagawan*, 7(2), 69–79. <https://doi.org/10.24114/niaga.v7i2.10752>
- [23] Rukmana, W. E. (2011). Analisis Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia) Dan Kondisi Fisik Lingkungan Terhadap Etos Kerja Dan Kinerja Karyawan Dedy Jaya Plaza Tegal. *Skripsi Universitas Diponegoro*, 1–146.
- [24] Sajangbati, E. V. (2016). Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(3), 461–471.
- [25] Santoso, A. B. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Pt. Bank Negara Indonesia Cabang Pamulang). *Jurnal Mandiri*, 1(2), 247–272.
- [26] Sanusi, A. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- [27] Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- [28] Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- [29] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- [30] Sunyoto, D. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta : CAPS.
- [31] Suryabrata, S. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- [32] Suryani, F. D., & Aji, T. S. (2020). Pengaruh Human Relation, Lingkungan Kerja, Pelatihan Dan Pengembangan Sdi Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank Syariah. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(3), 30–43.
- [33] Suryani, N. L., & Zakiah, K. (2019). Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia Di BSD Tangerang. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(1), 74.
- [34] Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- [35] Syahyuni, D. (2018). Hubungan Antara Kinerja Karyawan Dengan Promosi Jabatan Pada Unit Taman Marga Satwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta. *Widya Cipta*, 2(1), 76–82.
- [36] Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja* (Edisi Kedu). Jakarta : Rajawali Pers.
- [37] Yahya, M., & Sapnawati, I. (2012). Intensitas Human Relations, kematangan kepribadian karyawan, dan tingkat produktivitas kerja bagian sortir di PT. Dwi Kelinci Pati. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 22(1), 18–28.