

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Adapun penulis menemukan kemiripan judul dari penelitian terdahulu yaitu :

Pertama, Arga Irham Solikin dengan judul “*Pengaruh Kepemimpinan dan Human relations Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi (Studi Pada Karyawan PT. SULING MAS Produsen Kacang Shanghai & Mie cap “Macan” di Kecamatan Ngunut, Kabupaten Tulungagung)*” 2018. Penelitian ini mengambil objek di PT. Suling Mas yaitu sebuah perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan distribusi snack kacang shanghai dan mie dengan merk cap ‘macan’. Penelitian ini ingin meneliti mengenai berpengaruh atau tidaknya variabel kepemimpinan dan *human relations* terhadap kinerja karyawan dan juga dimediasi oleh motivasi. Berdasarkan observasi yang dilakukan di lapangan terdapat beberapa hal mengenai kinerja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dan wawancara. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan (path analysis). Sampel penelitian 80 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan *human relations* tidak berpengaruh langsung

terhadap kinerja maupun tidak langsung melalui motivasi terhadap kinerja karyawan di PT Suling Mas.⁷

Kedua, Moh Ainur Rahman, Arik Prasetya, dengan judul “*Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*” 2018. Penelitian ini dilatar belakangi adanya upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja para karyawan yang akan dicapai oleh perusahaan. Kinerja sangat tergantung pada kesadaran dari tiap-tiap karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan wajib untuk menjaga keberadaan sumber daya manusia salah satu upaya yang dilakukan yaitu meningkatkan kinerja karyawan dengan menciptakan kepemimpinan dan komunikasi yang baik dengan karyawan. Tujuan penelitian ini yaitu : 1) Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. 2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan dan 3) Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan komunikasi organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Jatim Times Network Malang yang berjumlah 35 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dengan metode analisis regresi berganda.⁸

⁷ Solikin, *Pengaruh kepemimpinan dan human relations terhadap kinerja karyawan melalui motivasi : Studi pada karyawan PT. Suling Mas produsen kacang shanghai dan mie cap "Macan" di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung* Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018, hal.98-99

⁸ Rahman, “*Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 63 No. 1 Oktober, 2018, hal.80-81

Ketiga, Fariqul Qonun yang berjudul “*Penerapan Human relations Terhadap Pegawai Kementerian Agama Kota Makassar Dalam Mewujudkan Visi dan Misi*” 2021. Pokok masalah dalam penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui penerapan *human relations* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi. 2) Untuk mengetahui kendala dalam penerapan *human relations* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan komunikasi, sumber data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi.⁹

Keempat, Rispayani Halim yang berjudul “*Implementasi Human relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Perusahaan Roti Jordan*” 2020. Penelitian ini bertujuan yaitu Untuk mengetahui Implementasi *Human relations* yang diberikan pimpinan mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan, dan untuk mengetahui Implementasi *Human relations* yang digunakan oleh pimpinan atau manajer terhadap karyawannya. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk menerangkan fenomena sosial atau suatu peristiwa. Hasil Penelitian : 1) *Human relations* yang di impelementasikan pimpinan

⁹ Fariqul Qonun, “*Penerapan Human relations Terhadap Pegawai Kementerian Agama Kota Makassar Dalam Mewujudkan Visi dan Misi*”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021, hal. 50

Perusahaan Roti Jordan mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan.

2) *Human relations* yang diimplementasikan pimpinan Perusahaan Roti Jordan adalah: kepedulian pimpinan terhadap kepentingan pegawai, pimpinan menghargai pegawai/bawahan, saling menghargai antar pegawai, pimpinan mengutamakan kepentingan bersama, keterbukaan pegawai dalam segala hal terkait pekerjaan, pelibatan pegawai dalam setiap kegiatan kantor oleh pimpinan, pujian pimpinan terhadap pegawai, pegawai diberi wewenang menyelesaikan masalah pekerjaan, dan hak pegawai diperhatikan oleh pimpinan.

3) *Human relations* yang diimplementasikan pimpinan Perusahaan Roti Jordan mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan. Peningkatan motivasi karyawan dapat dilihat dalam hal: rasa bangga pegawai bekerja di Perusahaan Roti Jordan, pegawai bekerja sesuai prosedur, kedisiplinan pegawai/datang tepat waktu, pegawai termotivasi mencapai tujuan perusahaan, pegawai senang bekerja di Perusahaan Roti Jordan, pegawai ingin memiliki citra yang baik di perusahaan, pegawai termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, pimpinan mendorong pegawai untuk berprestasi, dan motivasi pegawai berkarir di perusahaan.¹⁰

Kelima, Eva Mufidah yang berjudul “*Pengaruh Human relations dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu Amritha Kota Pasuruan*” 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Human relations* Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu

¹⁰ Halim, “*Implementasi Human relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Perusahaan Roti Jordan*”, Skripsi, IAIN ParePare, 2020, hal.55


Amritha Kota Pasuruan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Sindu Amritha Kota pasuruan dengan jumlah 65 responden. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa regresi linear berganda.¹¹



¹¹ Mufidah, "Pengaruh Human relations dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu Amritha Kota Pasuruan", Jurnal EMA - Ekonomi Manajemen Akuntansi, Vol4, No.1 Juni, 2019, hal.23

Tabel Penelitian Terdahulu

| No | Nama | Judul Penelitian | Teori | Metode | Hasil | Kesimpulan |
|----|---|--|---|------------------|---|---|
| 1. | Arga Irham Solikin (2018) Skripsi | <i>Pengaruh Kepemimpinan dan Human relations Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi (Studi Pada Karyawan PT. Suling Mas Produsen Kacang Shanghai & Mie cap “Macan” di Kecamatan Ngunut, Kabupaten Tulungagung)</i> | 1. Kepemimpinan 2. Human relations 3. Kinerja Karyawan 4. Motivasi | Path Analysis | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan <i>human relations</i> tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja maupun tidak langsung melalui motivasi terhadap kinerja karyawan di PT Suling Mas. | Berdasarkan hasil dari uji analisis jalur (path analisis) variabel kepemimpinan tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan di PT Suling Mas. Berdasarkan hasil dari uji analisis jalur (path analisis) variabel <i>human relations</i> tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan di PT Suling Mas. Berdasarkan hasil dari uji analisis jalur (path analisis) variabel motivasi tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan di PT Suling |

| | | | | | | |
|----|------------------------|----------------------------------|--|-------------|----------------------------------|---|
| | | |  | | | <p>Mas. Yang artinya motivasi dalam penelitian ini tidak memediasi kepemimpinan dan <i>human relations</i> terhadap kinerja karyawan. Berarti untuk memaksimalkan kinerja diperlukan peran pimpinan dalam mengarahkan karyawan serta lebih melakukan hubungan pendekatan secara persuasif untuk dapat memberi motivasi lebih agar memaksimalkan kinerja karyawan.</p> |
| 2. | Moh Ainur Rahman, Arik | <i>Pengaruh Kepemimpinan dan</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepemimpinan 2. Komunikasi | Kuantitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan | Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja |

| | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|
| | <p>Prasetya (2018) Jurnal Administrasi Bisnis</p> | <p><i>Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan</i></p> | <p>Organisasi 3. Kinerja Karyawan</p> |  | <p>bahwa dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.</p> | <p>karyawan PT Jatim Times Network Malang. Komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Jatim Times Network Malang. Kepemimpinan dan komunikasi organisasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT Jatim Times Network Malang.</p> |
| <p>3.</p> | <p>Fariqul Qanun</p> | <p><i>Penerapan Human</i></p> | <p>1. Kepemimpinan</p> | <p>Kualitatif</p> | <p>Hasil penelitian ini</p> | <p><i>Penerapan human relations</i></p> |

| | | | | | |
|--|---------------------------|--|--|--|--|
| | <p>(2021) Skripsi</p> | <p><i>relations Terhadap Pegawai Kementrian Agama Kota Makassar Dalam Mewujudkan Visi dan Misi</i></p> | <p>2. <i>Human relations</i></p>  | <p>menunjukkan bahwa Penerapan <i>human relations</i> terhadap pegawai lebih mengutamakan komunikasi secara peruasif terhadap pegawai. Kantor kementerian agama kota Makassar juga mengadakan kegiatan di luar jam kerja, dengan kegiatan di luar jam kerja akan menunjukkan</p> | <p>terhadap pegawai lebih mengutamakan komunikasi secara persuasisif terhadap pegawai. Dengan komunikasi persuasif maka hubungan antar pegawai di Kementerian Agama Kota Makassar dapat berjalan dengan baik sehingga memungkinkan terjalin kerja sama antar pegawai dalam mewujudkan visi dan misi. endala yang dihadapi pegawai Kementerian Agama Kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi yaitu adanya kesalah pahaman antar pegawai yang membuat</p> |
|--|---------------------------|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | |  | <p>bahwa hubungan antara pegawai lebih akrab, serta adanya reward dari pimpinan yang membuat pegawai semangat dalam mewujudkan visi dan misi. Kendala yang dihadapi pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi yaitu adanya kesalah pahaman antar</p> | <p>hubungan antar Pegawai menjadi impersonal. Serta pegawai yang tidak mampu untuk berkomunikasi dengan leluasa terhadap pimpinannya karena pegawai merasa segan terhadap pimpinannya.</p> |
|--|--|---|---|--|

| | | | | | | |
|----|--|---|--|-------------------|---|--|
| | | | | | <p>pegawai yang membuat hubungan antar pegawai menjadi impersonal. Serta pegawai tidak mampu untuk berkomunikasi dengan leluasa terhadap pimpinannya.</p> | |
| 4. | <p>Rispanyani Halim (2020) Skripsi</p> | <p><i>Implementasi Human relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Perusahaan Roti Jordan</i></p> | <p>1. Kepemimpinan 2. Motivasi</p> | <p>Kualitatif</p> | <p>Organisasi adalah sekelompok orang pemegang posisi yang harus dikordinasikan. Tersusun dari</p> | <p><i>Human relations</i> yang diimplementasikan pimpinan Perusahaan Roti Jordan mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan. <i>Human relations</i> yang</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| | | |  | <p>sejumlah subsistem yang saling ketergantungan satu dengan yang lainnya, yang secara bersama-sama memfokuskan usaha mereka untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, sangat perlu adanya struktur dalam suatu organisasi untuk memberikan gambaran terkait</p> | <p>diimplementasikan pimpinan Perusahaan Roti Jordan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kepedulian pimpinan terhadap kepentingan pegawai, 2) Pimpinan menghargai pegawai/karyawan, 3) Saling menghargai antar pegawai/karyawan, 4) Pimpinan mengutamakan kepentingan bersama, 5) Keterbukaan pegawai dalam segala hal terkait pekerjaan, 6) Pelibatan pegawai dalam setiap kegiatan kantor oleh pimpinan, 7) Pujian pimpinan terhadap pegawai, 8) Pegawai diberi wewenang menyelesaikan |
|--|--|--|---|---|--|

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | |  | <p>kedudukan tiap orang dalam organisasi, tugas yang dilaksanakan serta wewenang dan tanggung jawab tiap personil</p> <p>Struktur organisasi yaitu mengidentifikasi tanggung jawab bagi masing-masing posisi jabatan dan hubungan diantara posisi-posisi tersebut.</p> | <p>masalah pekerjaan, 9) Hak pegawai diperhatikan oleh pimpinan</p> |
|--|--|---|--|---|

| | | | | | | |
|----|----------------------------------|---|--|-------------|--|--|
| | | | | | Meskipun struktur organisasi hanya menyajikan kerangka kerja organisasi tetapi merupakan subsistem yang penting, struktur organisasi disusun untuk membantu mencapai tujuan organisasi yang lebih efektif. | |
| 5. | Eva Mufidah (2019) Jurnal EMA | <i>Pengaruh Human relations dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja</i> | 1. <i>Human relations</i> 2. Lingkungan Kerja | Kuantitatif | Berdasarkan hasil analisa deskriptif diketahui dari 65 orang responden | Berdasarkan Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari <i>Human relations</i> dan |

| | | | | | |
|--|--|--|----------------------------|---|--|
| | | <p><i>Karyawan PT. Sindu Amritha Kota Pasuruan</i></p> | <p>3. Kinerja Karyawan</p> | <p>yang diteliti yang merupakan Karyawan PT. Sindu Amritha (Sin A). Dari hasil keluaran analisis regresi linier berganda dengan program SPSS Ver. 22 for Windows menunjukkan Pengaruh <i>Human relations</i> Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sindu Amritha</p> | <p>Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan sebesar $19,802 > 3,15$ dengan nilai signifikan 0.000. Oleh karena signifikansi kurang dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa <i>Human relations</i> dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik <i>Human relations</i> dan Lingkungan Kerja maka semakin tinggi Kinerja Karyawan. Dari hasil</p> |
|--|--|--|----------------------------|---|--|

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | |  | <p>Kota Pasuruan dapat dilihat dengan menggunakan teknik analisis regresi. Untuk itu, bagian pembahasan ini akan berisi pembahasan yang lebih terperinci mengenai masing-masing variabel</p> | <p>penelitian juga diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,370 yang berarti bahwa <i>Human relations</i> dan Lingkungan Kerja memiliki kontribusi mempengaruhi Kinerja Karyawan sebesar 37,0%, dan sisanya sebesar 63,0% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian.</p> |
|--|--|--|---|--|--|

Sumber : Di olah oleh Peneliti 2023

Peneliti pertama, Arga Irham Soliklin (2018) yang berjudul *“Pengaruh Kepemimpinan dan Human relations Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi (Studi Pada Karyawan PT. SULING MAS Produsen Kacang Shanghai & Mie cap “Macan” di Kecamatan Ngunut, Kabupaten Tulungagung)”*. Pada perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini membahas mengenai adanya pengaruh terhadap kepemimpinan dan *human relations* terhadap kinerja karyawan melalui motivasi dipenelitian ini hanya berfokus kepada *human relations* terhadap kinerja melalui motivasi. Sedangkan persamaan penelitian ini adalah sama sama membahas mengenai kinerja karyawan dalam perusahaan.

Peneliti kedua, Moh Ainur Rahman, Arik Prasetya yang berjudul *“Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan”* 2018. Perbedaan pada penelitian ini yaitu peneliti menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan persamaan penelitian ini yakni teori kepemimpinan.

Peneliti ketiga, Fariqul Qanun yang berjudul *“Penerapan Human relations Terhadap Pegawai Kementerian Agama Kota Makassar Dalam Mewujudkan Visi dan Misi”* 2021. Perbedaan pada penelitian ini yakni objek serta teori dan lokasi peneliti. Sedangkan persamaan penelitian ini yaitu metode yang digunakan metode kualitatif.

Peneliti keempat, Rispayani Halim yang berjudul *“Implementasi Human relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Perusahaan Roti Jordan”*

2020. Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada teori yang digunakan yaitu menggunakan teori motivasi. Sedangkan persamaan penelitian ini yaitu membahas *human relations* dan persamaan metode kualitatif.

Peneliti kelima, Eva Mufidah yang berjudul “*Pengaruh Human relations dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sindu Amritha Kota Pasuruan*” 2019. Perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan persamaan penelitian ini yaitu pada teori *human relations*.

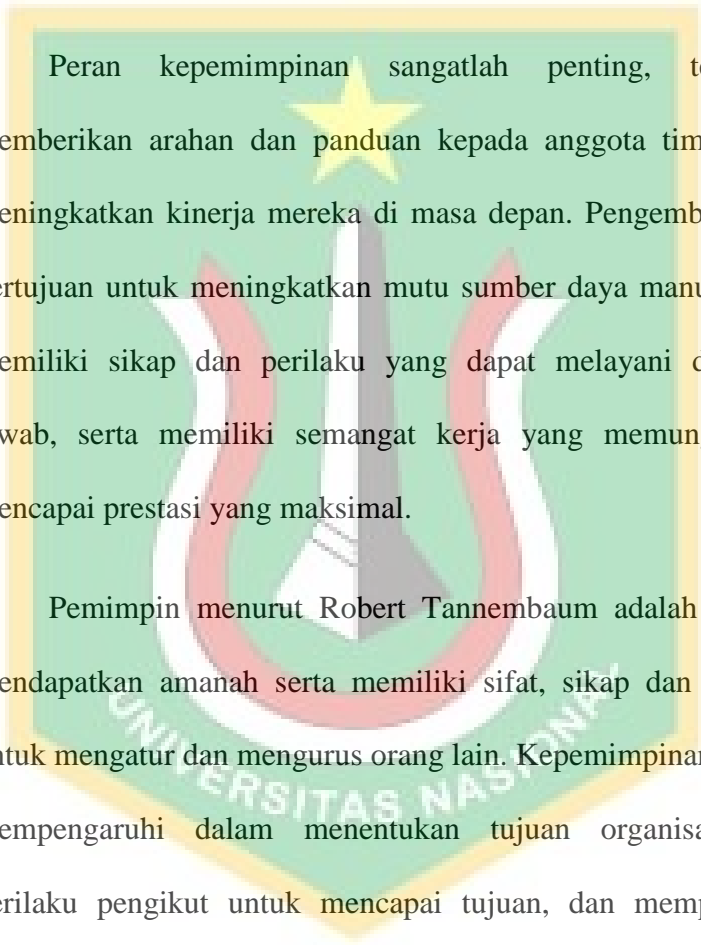
Berdasarkan perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti, Adapun upaya menunjukkan adanya kebaruan (novelty) dengan yang sudah diteliti sebelumnya. Pada penelitian ini mengangkat judul dan objek penelitian yang berbeda sehingga data dan analisis yang diperoleh merupakan hasil kebaruan dari peneliti. Maka dari itu penelitian ini akan berguna bagi karyawan dan organisasi di perusahaan lebih berkembang.

2.2. Teori Yang Digunakan

2.2.1. Teori Perilaku Pemimpin

Teori ini berusaha untuk lebih memahami apa yang dilakukan pemimpin, yaitu bagaimana perilaku mereka menggerakkan pengikutnya. Karena setiap pemimpin memiliki perilaku yang berbeda-beda atas tindakan yang dilakukannya tergantung dari situasi yang dihadapi oleh pemimpin itu sendiri. Seorang pemimpin adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk memimpin, artinya dia memiliki kemampuan untuk

mempengaruhi orang atau kelompok lain apapun bentuk motifnya. Robert Tanenbaum mendefinisikan pemimpin sebagai mereka yang menggunakan otoritas formal untuk mengatur, mengawasi bawahan, dan bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan semua bagian pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan.¹²



Peran kepemimpinan sangatlah penting, terutama dalam memberikan arahan dan panduan kepada anggota tim, dengan tujuan meningkatkan kinerja mereka di masa depan. Pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia agar mereka memiliki sikap dan perilaku yang dapat melayani dan bertanggung jawab, serta memiliki semangat kerja yang memungkinkan mereka mencapai prestasi yang maksimal.

Pemimpin menurut Robert Tannenbaum adalah seseorang yang mendapatkan amanah serta memiliki sifat, sikap dan gaya yang baik untuk mengatur dan mengurus orang lain. Kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, dan mempengaruhi untuk memperbaiki kelompoknya.

¹² Sedarmayanti, *Komunikasi Pemerintahan*, Bandung : PT. Refika Aditama, 2018, hal. 115

Menurut Robert Tannenbaum mengemukakan teori perilaku pemimpin atau bisa dikatakan leadership continuum dari penjelasan yang dikemukakan terbagi kedalam 4 (empat) faktor yaitu:

1. Perilaku berorientasi tugas. Seberapa besar pemimpin dalam memberikan perhatiannya kepada tugas yang harus diselesaikan oleh para karyawan.
2. Perilaku berorientasi hubungan. Seberapa besar pemimpin memperhatikan hubungannya dengan karyawan.
3. Jumlah otoritas yang dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pengikutnya.
4. Kebebasan karyawan dalam menjalankan tugas.¹³

Teori ilmiah ini yang nantinya akan dijadikan sebagai Pisau Analisis dan penelitian teori lain hanya sebagai pelengkap untuk membuat penelitian ujian.

2.2.2. Pemimpin

Pemimpin adalah individu yang mempunyai keterampilan dalam memengaruhi dan menggerakkan individu lain agar mencapai target. Kesuksesan atau kegagalan suatu organisasi sangat bergantung pada kapabilitas pemimpin dalam mengajak seluruh anggota organisasi untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.

¹³ Deddy Mulyadi, *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*, Bandung : CV ALFABETA, 2018, hal. 162

Peran utama dari seorang pemimpin untuk memotivasi para pengikutnya agar mereka bersedia mengikuti dan melaksanakan apa yang diminta atau diinginkan oleh pemimpin. Interaksi antara pemimpin dan mereka yang dipimpin meliputi bimbingan, arahan, perintah, motivasi, serta menjadi contoh yang mempengaruhi perilaku individu-individu yang berada di bawah kepemimpinannya. Keberhasilan seorang pemimpin sangat bergantung pada kemampuannya untuk membangun hubungan yang kuat dengan orang-orang di sekitarnya, karena prestasi keseluruhan suatu organisasi amat terkait dengan potensi sumber daya manusia yang ada di dalam struktur organisasi tersebut.

Kriteria Seorang Pemimpin dikatakan sebagai pemimpin setidaknya memiliki beberapa kriteria, yaitu, memiliki pengikut, memiliki kekuasaan, dan memiliki kemampuan. Adapun penjelasannya berikut ini:

- a. **Memiliki Pengikut** Adanya pengikut merupakan keharusan bagi sosok pemimpin. Seseorang tidak akan dikatakan sebagai seorang pemimpin, jika ia tidak memiliki pengikut (karyawan/pegawai/staf/anggota/anak buah/bawahan). Sebab, keberadaan pengikut menjadi salah satu bukti eksisnya suatu proses kepemimpinan dalam sebuah organisasi.
- b. **Memiliki Kekuasaan** Yang dimaksud dengan kekuasaan di sini merupakan kekuatan, otoritas dan legalitas yang memberikan wewenang kepada pemimpin guna mempengaruhi dan menggerakkan

bawahan untuk berbuat sesuatu. Seorang pemimpin umumnya diikuti oleh bawahan karena dia memiliki kekuasaan yang membuat bawahan menghargai keberadaannya.

- c. Memiliki Kemampuan Kemampuan ialah segala daya, kesanggupan, kekuatan dan kecakapan atau keterampilan teknis dan sosial, yang dianggap melebihi dari kemampuan anggota biasa. Pemimpin harus memiliki kemampuan untuk memimpin dan menjadi teladan bagi para pengikutnya. Dalam hal ini kualitas seseorang akan menempatkan dirinya pada derajat tertentu sesuai dengan prestasi kerjanya.¹⁴

Dimensi kebebasan pemimpin mempergunakan kekuasaan adalah persepsi pemimpin atau persepsi para pengikutnya mengenai tinggi rendahnya kebebasan pemimpin:

- a. Merasa berhak untuk menentukan hak dan kewajiban para pengikut.
- b. Menggunakan hak prerogatif.
- c. Menggunakan kekuasaan posisional dan personalnya.
- d. Berpendapat pengikut mempunyai kewajiban untuk mematuhi hak prerogatif dan kekuasaan pemimpin.
- e. Mengenai hak pengikut untuk menggunakan kekuasaanya.

2.2.3. Karyawan

Karyawan merupakan modal berharga bagi suatu perusahaan.

Keberadaan para karyawan memiliki nilai yang sangat vital sampai

¹⁴ Sobry Sutikno, *Pemimpin dan kepemimpinan*, Lombok : Holistica, 2018, hal. 5-6

saat ini. Tanpa kehadiran mereka, kelancaran dan proses produksi perusahaan tidak akan dapat terwujud. Kinerja karyawan yang unggul dari karyawan pasti akan mempengaruhi hasil yang dihasilkannya. Gunanya untuk mencapai pelaksanaan pekerjaan dengan efisien, mengembangkan komunikasi di internal adalah suatu hal yang krusial. Dengan berkomunikasi yang efisien, akan lebih mudah dalam memahami satu sama lain, hal ini akan berdampak secara besar pada hasil kerja karyawan dan juga memainkan peran dalam tingkat kepuasan pelanggan.

Karakteristik kinerja karyawan yang mempunyai kinerja tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Mempunyai komitmen yang tinggi.
- b. Risiko yang dihadapi berani diambil dan ditanggung.
- c. Tujuan yang realistis dimiliki.
- d. Memperjuangkan tujuan untuk direalisasikan dan rencana kerja yang menyeluruh dimiliki.
- e. Umpan balik dari seluruh kegiatan kerja yang dilakukan dapat dimanfaatkan.
- f. Rencana yang telah diprogramkan dapat direalisasikan¹⁵

2.2.4. Teori *Human relations*

¹⁵ Silaen Ruth dkk, *Kinerja Karyawan*, Bandung : PT. Widhina Persada, 2021, hal.4-6

Human relations adalah hubungan antara orang-orang yang erat kaitannya dengan komunikasi dan perilaku manusia yang tujuannya untuk membangun keharmonisan dan kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Human relations merupakan suatu jembatan penghubung antara pimpinan dan karyawan, karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya untuk menciptakan suatu kepuasan dalam bekerja agar meningkatkan produktifitas kerja.¹⁶

Human relations mencakup interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam segala bidang kehidupan untuk memperoleh kepuasan hati. *Human relations* dalam arti sempit, yaitu mencakup interaksi seseorang dengan orang lain dalam hubungan kerja dan dalam organisasi.¹⁷

Onong Uchjana membagi dua pengertian *human relations*, yakni *human relations* dalam arti luas dan *human relations* dalam arti sempit.

1. *Human relations* dalam arti luas adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dalam semua bidang kehidupan sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati kepada kedua belah pihak.

¹⁶ Ferdiansyah Sani dkk, *Human Relation*, Bandung : CV. MEDIA SAINS INDONESIA, 2021, hal. 4-5

¹⁷ Sedarmayanti, *Komunikasi Pemerintahan*, Bandung : PT. Refika Aditama, 2018, hal. 20

2. *Human relations* dalam arti sempit adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja (work situation) dan dalam organisasi kekerjaan (work organization) dengan tujuan untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati.

Dalam kegiatan human relation ini ada cara yang dapat digunakan untuk membantu para karyawan yang sedang mengalami frustrasi yakni dengan apa yang disebut konseling (counseling). Sebagai konselor (counselor) bisa dilakukan oleh pemimpin perusahaan, kepala humas, atau kepala-kepala lainnya.

Adanya konseling dapat bertujuan untuk membantu konseling (counselee), yaitu karyawan yang sedang menghadapi masalah atau yang mengalami frustrasi, untuk memecahkan masalahnya. Selain dengan konseling, ada beberapa cara dalam hubungan antar manusia antara lain:

1. Tindakan sosial.
2. Kontak sosial
3. Komunikasi sosial

Kunci *human relations* ialah motivasi, agar para karyawan dapat bekerja dengan semangat berdasarkan kebutuhan mereka, yaitu kebutuhan akan upah atau gaji yang cukup bagi keperluan hidup sehari-hari, kebahagiaan keluarga, kemajuan diri sendiri, dan lain sebagainya.

Seseorang dapat bergabung dalam suatu organisasi, karena dia berpikir organisasi tersebut dapat membantu dirinya untuk mencapai tujuannya. Semua tertuju pada sasaran yang direncanakan, dan di sini komunikasi memegang peranan yang penting.¹⁸

2.3. Kerangka Pemikiran

Komunikasi merupakan interaksi antar manusia untuk mendapatkan suatu informasi atau bertukar informasi satu dengan yang lainnya. Komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan pada perilaku pemimpin terhadap karyawan sangat penting bagi perusahaan, karena seorang pemimpin yang baik bagi karyawannya yaitu dapat menjadi komunikator yang baik. Adanya komunikasi yang baik tentu akan berdampak pada kinerja karyawannya, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dan juga sesuai dengan keinginan perusahaan. Dalam suatu perusahaan tidak hanya peran kepemimpinan saja yang penting, namun ada *human relations* juga yang penting bagi sebuah perusahaan.

Fenomena pada penelitian ini ialah adanya peran pemimpin dan *human relations* pada perusahaan PT. Jaya Satria Metalindo. Pentingnya *human relations* dalam perusahaan yaitu dapat sebagai penghubung yang dapat menghubungkan antara atasan dan bawahan, bawahan dengan atasan ataupun bawahan dengan bawahan, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan produktivitas kinerja karyawan karyawan khususnya di PT. Jaya Satria Metalindo. *Human relations* dalam penelitian ini menjadi amat yang sangat

¹⁸ Onong Uchajana, *Human relations & Public Relation*, Bandung : Mandar Maju, 2009, hal. 52

penting karena merupakan suatu jembatan antara pemimpin dan karyawan diperusahaan. Menurut Onong Uchajana Effendi hubungan manusiawi atau hubungan insani, ciri hakiki *human relations* bukan “Human”. Pengertian wujud manusia, melainkan dalam proses rokhaniah yang dapat tertuju pada kebahagiaan. Dapat dilihat berdasarkan watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap, tingkah laku dan lain-lain aspek kejiwaan yang terdapat dalam diri manusia.



2.4. Model Kerangka Pemikiran

