DAFTAR PUSTAKA

Edi Harapan, 2019, Syarwani Ahmad, *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, Depok : PT. Grafindo Persada

Fariqul Qonun, 2021, *"Penerapan Human relations Terhadap Pegawai Kementrian Agama Kota Makassar Dalam Mewujudkan Visi dan Misi"*. Skipsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Ferdiansyah Sani dkk, 2021, *Human Relation*, Bandung : CV. MEDIA SAINS INDONESIA

Halim Rispayani, 2020, *"Implementasi Human relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Perusahaan Roti Jordan",*Skripsi, IAIN ParePare

Kriyantono Rachmat, 2016, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : Prenada Media Group

Manzilati Asfi, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Malang : UB Media

Meleong, J,Lexy, 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT.Remaja Rosdakarya

Milles dan Huberman, 2020, Analisis Data Kualitatif, Jakarta : Universitas Indonesia Press

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

Mulyadi Deddy, 2018, *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*, Bandung : CV ALFABETA

Mulyana Deddy, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Politik dan Ilmu Sosial*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Mulyana, Solatun, Lely Arrianie, 2007, *Metode Penelitian Komunikasi Contoh – contoh Penelitian Kualitatif Dengan Pendekatan Praktis*, Bandung : Remaja Rosdakarya

Mulyaningsih, 2020, *Kepemimpinan Dalam Pengambilan Keputusan*, Bandung : CV Kimfa Mandiri

Nursapia, 2020, *Penelitian Kualitatif*, Medan : Wal ashri Publishing

Rahman, 2018, *"Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan".* Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 63 No. 1 Oktober

Rukin, 2021,*Metode Penelitian Kualitatif Edisi revisi*, Sulawesi Selatan : Cv. Jakad Media Publishing

Salim, 2001, *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*, Yogyakarta, Tiara Wacana

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

Silaen Ruth dkk, 2021, *Kinerja Karyawan*, Bandung : PT. Widhina Persada

Solikin, 2018, *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

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta

Sutikno Sobry,2018, *Pemimpin dan kepemimpinan*, Lombok : Holistica

Tambunan, 2015, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Uchajana Onong, 2009, *Human relations & Public Relation*, Bandung : Mandar Maju

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Field Note (Catatan Lapangan)

Lokasi : Perusahaan Jaya Satria Metalindo

Tanggal : 9 Juni 2023

Waktu : 01.00 – Selesai.

Pengamatan peneliti di perusahaan Jaya Satria Metalindo ini memberikan wawasan

Setelah perkenalan, peneliti memasuki area bengkel yang tidak jauh dari kantor pelayanan nya. Para teknisi yang berpengalaman yang sedang bekerja keras untuk memperbaiki kendaraan pelanggan. Lingkungan bengkel terjaga dengan baik dan cukup bersih dan rapih, menunjukkan komitmen perusahaan terhadap kebersihan lingkungan sekitar. Peneliti melihat antar sesama karyawan pun juga hanya sesekali nya saja berinteraksi dan fokus dimeja masing – masing. Kantor yang berisi kan 2 lantai ini cukup bersih nyaman jika ada customer yang ingin datang melihat repair mobil nya.

LAMPIRAN 2

Transkrip Pedoman Wawancara Informan Pokok 1

1. Apa Jabatan Bapak/Ibu di dalam Perusahaan Jsm ?
2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjabat sebagai direktur di Perusahaan Jsm?
3. Sejak kapan Bapak/Ibu menjabat sebagai direktur di Perusahaan Jsm?
4. Apa tujuan dari visi yang Bapak/Ibu jalankan untuk Perusahaan ini?
5. Bagaimana tanggapan/sikap Bapak/Ibu terhadap karyawan yang melakukan kesalahan dalam berkerja?
6. Apakah di Perusahaan Jsm ini memberikan target pencapaian penjualan kepada karyawan?
7. Bagimana tanggapan/sikap Bapak terhadap karyawan jika tidak mencapai target penjualan?
8. Dalam Segi kebebasan, kebebasan apa yang didapat oleh para karyawan ?
9. Jika ada karyawan yang dapat memenuhi/melebihi target apakah perusahaan akan memeberikan pengharagaan pada karyawan?
10. Bagimana tanggapan/sikap Bapak jika ada pelanggan yang tidak puas dengan produk/layanan dari Perusahaan Jsm?
11. Apakah dalam Perusahaan ini ada batasan/tenggat waktu dalam menyelesaikan tugas yang bapak berikan ?
12. Apa saja peraturan yang ditetepkan dalam perusahaan yang ditunjukan?
13. Bagimana sikap yang bapak lakukan jika salah satu karyawan terkena musibah seperti sakit parah, banjir, atau sebagainya?
14. Jika ada masalah apakah bapak ikut andil dalam menyelesaikan masalah atau menyerahkan tanggung jawab sepenuhnya pada karyawab yang melakukan kesalahan?
15. Bagimana cara bapak untuk mengatur karyawan agar tetap solid dalam melakukan pekerjaan?
16. Apa yang bapak lakukan untuk memotivasi karyawannya dalam berkerja?
17. Bagaimana orientasi hubungan bapak dengan para karyawan diperusahaan ini ?
18. Dalam otoritas pemimpin yang dimiliki, otoritas apa yang dilakukan bapak ?

LAMPIRAN 3

Transkrip Pedoman Wawancara Informan Pokok 2

1. umur bapak berapa?
2. apa jabatan bapak dalam perusahaan jsm ini?
3. sudah berapa lama bapak di perusahaan Jsm?
4. sejak kapan bapak berkerja di perusahaan Jsm?
5. Apa kendala yang bapak alamai selama berkerja di perusahaan Jsm ini?
6. bagimana sikap atasan jika bapak melakukan kesalahan?
7. Bagaimana sikap pimpinan dari otoritas yang dimiliki kepada karyawannya dalam mempengaruhinya ?
8. Dalam Segi kebebasan, kebebasan apa yang didapat oleh para karyawan ?
9. bagimana sikap atasan apabila bapak tidak mencapai target?
10. bagimana tanggapan bapak terhadap atasan dalam memberikan sanksi jika ada kesalahan yang bapak lakukan dalam bekerja?
11. bagaimana cara bapak untuk mempertahankan pelanggan?
12. inovasi apa yang dilakukan dalam menarik minat pelanggan?
13. service seperti apa yang dilakukan untuk menarik minat pelanggan?

LAMPIRAN 4

Transkrip Pedoman Wawancara Informan Pokok 3

1. Apa jabatan Bapak/Ibu dalam Perusahaan Jsm ini?
2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di Perusahaan Jsm?
3. Sejak kapan Bapak/Ibu bekerja di Perusahaan Jsm?
4. Apa kendala yang Bapak/Ibu alami selama bekerja di Perusahaan Jsm ini?
5. Bagaimana sikap atasan jika ibu melakukan kesalahan?
6. Bagaimana sikap atasan jika ibu tidak mencapai target?
7. Bagaimana tanggapan ibu terhadap atasan dalam memberikan sanksi jika ada kesalahan yang bapak lakukan dalam bekerja?
8. Dalam Segi kebebasan, kebebasan apa yang didapat oleh para karyawan ?
9. Bagaimana cara Ibu/Bapak untuk mempertahakan pelanggan?
10. Inovasi apa yang dilakukan dalam menarik minat pelanggan?
11. Service seperti apa yang dilakukan untuk menarik minat pelanggan?

LAMPIRAN 5

Transkrip Pedoman Wawancara Informan Pokok 4 dan 5

1. Umur bapak berapa?
2. Apa jabatan bapak dalam perusahaan jsm ini?
3. Sudah berapa lama bapak di perusahaan Jsm?
4. Sejak kapan bapak berkerja di perusahaan Jsm?
5. Bagaimana perilaku pimpinan dalam memberikan orientasi terkait tugas-tugas karyawan ?
6. Bagaimana perilaku pimpinan dalam menjalin hubungan dengan karyawannya dipelaksanaan tugas kerja karyawan ?
7. Bagaimana perilaku pimpinan dalam otoritas yang dimiliki untuk mempengaruhi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya dari pekerjaan yang diberikan ?
8. Dalam Segi kebebasan, kebebasan apa yang didapat oleh para karyawan ?

UNIVERSITAS NASIONAL

LAMPIRAN 6

Transkrip Pedoman Wawancara Informan Kunci 6

1. Seberapa puaskah Anda dengan hasil perbaikan bodi mobil Anda menggunakan jasa PT. Jsm?
2. Bagaimana pandangan bapak dari perilaku pemimpin di sini kepada karyawannya ?
3. Kemudian dari jabatan yang dimiliki pemimpin disini dengan otoritas yang dimiliki pemimpin disini bagaimana menurut pandangan bapak kepada karyawannya ?
4. Dalam Segi kebebasan, kebebasan apa yang didapat oleh para karyawan ?.
5. Bagaimana pendapat Anda tentang waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perbaikan bodi mobil Anda?
6. Apakah Anda merasa pelayanan dari PT. Jsm terhadap Anda selama proses perbaikan bodi mobil Anda baik dan responsif?
7. Apakah Anda merasa harga yang kami tawarkan untuk perbaikan bodi mobil Anda sesuai dengan kualitas pekerjaan yang dilakukan?
8. Apakah Anda akan merekomendasikan layanan perbaikan bodi mobil kami kepada keluarga atau teman Anda berdasarkan pengalaman Anda?

Informan Pokok ke – 1

Nama : Danil Reynaldi (30 tahun)

Jabatan : Direktur PT. Jaya Satria Metalindo

Waktu Wawancara : 9 Juni 2023

1. Apa Jabatan Bapak/Ibu di dalam Perusahaan Jsm ? “ Jabatan saya adalah Direktur”
2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjabat sebagai direktur di Perusahaan Jsm? “ Saya menjabat menjadi direktur sudah Sembilan Tahun “
3. Sejak kapan Bapak/Ibu menjabat sebagai direktur di Perusahaan Jsm? “ Saya menjabat menjadi direktur mulai tahun 2014 hingga sakarang”
4. Apa tujuan dari visi yang Bapak/Ibu jalankan untuk Perusahaan ini?
“ Tujuan visi saya untuk perusahaan ini adalah untuk 1. Membangun suasana kerja yang nyaman 2. Bisa melayani pelanggan dengan baik 3. Menjaga kepercayaan pelanggan”
5. Bagaimana tanggapan/sikap Bapak/Ibu terhadap karyawan yang melakukan kesalahan dalam berkerja?
“ Tentunya setiap orang pasti ada kesalahan baik dia dalam berkerja ataupun didalam keseharian dia menjalani hidup. cara saya mengatasi karyawan yang melakukan kesalahan didalam berkerja tentunya tidak langsung menghukum tetapi saya biasanya akan memberikan teguran secara persuasif kepada anggota saya kalau misalkan anggota saya masih ada pelanggaran saya akan memberikan teguran tegas dan apabila memang sudah tidak bisa untuk diajak berkerjasama maka saya terpaksa mengambil tindakan memberikan SP atau di PHK. karena ini demi kesejahtraan Perusahaan.
6. Apakah di Perusahaan Jsm ini memberikan target pencapaian penjualan kepada karyawan?
“ iyah pastinya ada “
7. Bagimana tanggapan/sikap Bapak terhadap karyawan jika tidak mencapai target penjualan?
“ iyah tentunya dari saya sendiri pasti akan membantu karyawan tersebut dalam menyelesaikan tugasnya seperti saya akan memberikan beberapa masukan terkait cara-cara penjualan yang baik dan juga memberikan inovasi terhadap cara-cara dalam berkerja sesuai bidang karyawan tersebut”

8. Dalam Segi kebebasan, kebebasan apa yang didapat oleh para karyawan ?
“Kebebasan yang didapat karyawan Bebas Jam Kerja merupakan kelonggaran waktu yang diberikan perusahaan untuk karyawan apabila mengalami telat datang. Kemudian melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan bila urgensi dan karyawan dapat menyampaikan aspirasi yang sekiranya memberikan masukan.”
9. jika ada karyawan yang dapat memenuhi/melebihi target apakah perusahaan akan memeberikan pengharagaan pada karyawan?
“ tetntunya ada,seperti apresiasi dan diperusahaan ini bagi karyawan yang baik dan memuaskan dalam berkejanya perusahaan akan menilai dengan KPI yaitu untuk mengukur perfoma dan kinerja yang bersifat finansial atau non finansial”
10. Bagimana tanggapan/sikap Bapak jika ada pelanggan yang tidak puas dengan produk/layanan dari Perusahaan Jsm?
“ tetntunya kita akan menanyakan kepada konsumen akan ketidak puasan yang dikeluhkan, apabila kita sudah mengetahui keluhannya tersebut kita akan mengasih solusi seperti kita perbaiki atau kita berikan konpensasi dalam pelayanan”
11. Apakah dalam Perusahaan ini ada batasan/tenggat waktu dalam menyelesaikan tugas yang bapak berikan ?
“iya ada , setiap pekerjaan diperusahaan ini sudah memiliki target pengerjaannya”
12. apa saja peraturan yang ditetepkan dalam perusahaan yang ditunjukan untuk mendisiplinkan karyawan?
“ kalau disni cendenrung umum seperti ada jam kerja dan cara berpakaian harus sopan dan sikap dalam melayani harus ramah dan professional”
13. bagimana sikap yang bapak lakukan jika salah satu karyawan terkena musibah seperti sakit parah, banjir, atau sebagainya?
“ kalau untuk sakit dan terkena musibah seperti banjir maka kita akan berikan izin, tetapi kalau ada kedukaan maka kami akan melayatnya”
14. jika ada masalah apakah bapak ikut andil dalam menyelesaikan masalah atau menyerahkan tanggung jawab sepenuhnya pada karyawab yang melakukan kesalahan?
“ pastinya kalau ada masalah saya akan membantu, kalau untuk tanggung jawab itu kalau tidak disengaja maka kita tidak akan membebani kepada karyawan tetapi kalau memang karena kelalaiannya maka itu harus diganti

oleh karywan tersebuh sebagi tanggung jawab atas perkerjaannya”

15. bagimana cara bapak untuk mengatur karyawan agar tetap solid dalam melakukan pekerjaan?

“kita lebih mempererat kebersaaman seperti mengadakan makan bersama dan minum kopi bareng-bareng”

16. apa yang bapak lakukan untuk memotivasi karyawannya dalam berkerja?

“yang pasti saya akan merangkul karyawab tersebut dengan membuat beliau nyaman dalam berkerja agar kinerjanya maksimal”

17. Bagaimana orientasi hubungan bapak dengan para karyawan diperusahaan ini ?

“Untuk hubungan saya dengan karyawan itu baik-baik saja, dalam segi tugas pekerjaan saya sendiri memberikan perhatian atau arahan dalam masalah yang dihadapi para karyawan dalam pelaksanaan pekerjaannya dan itu memberikan hubungan yang baik”

18. Dalam otoritas pemimpin yang dimiliki, otoritas apa yang dilakukan bapak ?

“Dari otoritas pemimpin yang saya miliki, tentu saya memberikan suatu hal yang berguna bagi karyawan dengan memberikan pekerjaan yang sudah jelas saya arahkan selama ini dan memberikan kesempatan pada karyawan dalam berpendapat apabila ada hal yang kurang dari apa yang saya jelaskan kemereka terkait perihal pekerjaan yang mereka lakukan”

Informan Pokok ke – 2

Nama : Arif Budiman

Jabatan : Kordinator Lapangan

Waktu Wawancara : 9 Juni 2023

1. umur bapak berapa? “27 Tahun”
2. apa jabatan bapak dalam perusahaan jsm ini? “ saya sebagai kordinator lapangan”
3. sudah berapa lama bapak di perusahaan Jsm? “kurang lebih saya 6 tahunan di perusaan Jsm”
4. sejak kapan bapak berkerja di perusahaan Jsm? “ saya mulai bekerja sudah dari tahuan 2017”
5. Apa kendala yang bapak alamai selama berkerja di perusahaan Jsm ini? “kendala tentu ada, contoh hal gampangnya kendala yang sering terjadi ketika saya berkerja adalah ketika sedang banyaknya pelanggan yang membenari mobilnya itu tempat di Jsm ini sudah penuh maka dari itu kita sebagi kordinator lapangan suka telat dalam menyarikan opsi ke 2 untuk menaru mobilnya dimana”
6. bagimana sikap atasan jika bapak melakukan kesalahan?
“ sikap atasan apabila saya melakukan kesalahan tentunya dibilangi dengan baik dan sangat tegas apabila saya lalai dalam berkerja saya diberi SP agar lebih disiplin lagi dalam berkerja”
7. Bagaimana sikap pimpinan dari otoritas yang dimiliki kepada karyawannya dalam mempengaruhinya ?
“Seorang pegawai yang termotivasi baik, akan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap keefektifan perusahaannya. Jika seorang pegawai termotivasi dengan baik, maka akan menunjukkan suatu pelaksanaan yang berjalan efektif dan hal ini merupakan kunci sukses bagi seorang atasan dalam membina perusahaan yang dipimpinnya. Dari yang saya ketahui perilaku pemimpin masih belum begitu optimal dalam otoritasnya untuk mempengaruhi karyawan-karyawan disini”
8. Dalam Segi kebebasan, kebebasan apa yang didapat oleh para karyawan ?
“Kebebasan kami dapat dari perusahaan selama ini yaitu dapat memberikan masukan dan khalayak teman dalam bekerja, kami melakukan bersama-sama dalam mencapai tujuan, apabila ada kesalahan, pemimpin tidak melakukan

tindakan yang diluar batasan namun memberikan kami motivasi dalam penyelesaian”

9. bagimana sikap atasan apabila bapak tidak mencapai target?

“ ya tentunya saya di berifing ulang dengan dikasih strategi yang baru untuk memudahkan saya dalam berkerja dan bisa tercapai targetnya”

10. bagimana tanggapan bapak terhadap atasan dalam memberikan sanksi jika ada kesalahan yang bapak lakukan dalam bekerja?

“ ya menurut saya atas baik walupun saya sering melakukan kesalah tetapi saya masih tetap dibibing untuk menjadi lebih baik”

11. bagaimana cara bapak untuk mempertahankan pelanggan? “ dengan memberikan jasa kepuasan kepada pelanggan”

12. inovasi apa yang dilakukan dalam menarik minat pelanggan?

“untuk inovasinya biasanya kita memberikan diskon”

13. service seperti apa yang dilakukan untuk menarik minat pelanggan?

“memperbaiki kualitas dalam pelayanan dan juga memberikan garansi terhadap pelanggan”

Informan Pokok ke – 3

Nama : Andriansyah (33 tahun)

Jabatan : Admin Finance

Waktu Wawancara : 10 juni 2023

1. Apa jabatan Bapak/Ibu dalam Perusahaan Jsm ini?

"Saya sebagai admin keuangan di Perusahan JSM"

2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di Perusahaan Jsm?

"Saya sudah 5 tahun di perusahaan JsM"

3. Sejak kapan Bapak/Ibu bekerja di Perusahaan Jsm?

"Saya bekerja dijsm sudah kurang lebih dari tahun 2019"

4. Apa kendala yang Bapak/Ibu alami selama bekerja di Perusahaan Jsm ini?

"Kendala selama saya bekerja JSM yaitu dari segi mobilitas, yang memakan waktu lama dan biaya yg begitu mahal. Dan dr biaya transportasi yg diberikan oleh perusahaan tidak mencukupi untuk saya menutupi biaya transportasinya. Selanjutnya dari segi pekerjaan sulitnya untuk berkerja sama terhadap karyawan lain, yang dimana karyawan lain lebih memilih kerja individu dan menyelamatkan diri nya sendiri. Bila ada masalah kurangnya komunikasi antara atasan dan karyawan. Sering terjadi kesalah pahaman dan biasanya jarang ada solusi untuk permasalahannya. Kurangnya empati antar individu."

5. Bagaimana sikap atasan jika ibu melakukan kesalahan?

"Bila ada masalah atasan kurang responsif dalam berhubungan pada karyawan-karyawan, biasanya tidak ada solusi. Dan karyawan menyelesaikan masalahnya sendiri. Sikap yang ditimbulkan adanya kekecewaan dari atasan. Dan untuk pemberian arahan-arahan itu tidak sepenuhnya diberikan arahan apabila karyawan kurang mengetahuinya."

6. Bagaimana sikap atasan jika ibu tidak mencapai target?

“Sikap yang ditimbulkan adanya kekecewaan dari atasan hanua dari lisan saja. Dan memang jarang adanya apresiasi untuk karyawan. Semacam reward, bonus dll.”

7. Bagaimana tanggapan ibu terhadap atasan dalam memberikan sanksi jika ada kesalahan yang bapak lakukan dalam bekerja?

“Tanggapan saya kalo memang salah saya, saya akan bertangung jawab dan menerima.”

8. Dalam Segi kebebasan, kebebasan apa yang didapat oleh para karyawan ?

“Untuk kebebasan dalam perusahaan ini pada pelaksanaannya sudah diberikan, seperti bisa memberikan pendapat dan bisa melakukan kegiatan lainnya dari kebebasan yang diberikan.”

9. Bagaimana cara Ibu/Bapak untuk mempertahakan pelanggan?

“Dengan cara berkomunikasi dengan baik, mendengarkan setiap kritik dan keluhan dari pelangan. Melayani dengan baik dan ramah. Bila ada akan dikasih harga potongan untuk setiap pembelian.”

10. Inovasi apa yang dilakukan dalam menarik minat pelanggan?

“Memberikan harga diskon untuk setiap pembelian, meningkatkan layanan jam buka dan adanya pengantaran setiap saat. Dan mungkin pembelian diatas tertentu bisa gratis pengiriman. Jaminan garansi bila pembelin salah atau kurang memuaskan.”

11. Service seperti apa yang dilakukan untuk menarik minat pelanggan?

“Memberikn harga promosi untuk pelanggan, memberikan kualitas dan pelayanan yg baik dan cepat. Memberikan garansi untuk setiap pembelian bahwa jaminan bahwa perusahaan kita berkualitas.”

Informan Pokok ke – 4

Nama : Raharjo (37 tahun)

Jabatan : Teknisi

Waktu Wawancara : 23 Agustus 2023

1. Umur bapak berapa?
"37 Tahun"
2. Apa jabatan bapak dalam perusahaan jsm ini?
"saya sebagai teknisi disini yang mengatasi atau bisa dikatakan membantu montir dan problem dari adanya engineering di perusahaan"
3. Sudah berapa lama bapak di perusahaan Jsm?
"kurang lebih saya 8 tahunan di perusaan Jsm"
4. Sejak kapan bapak berkerja di perusahaan Jsm?
" saya mulai bekerja sudah dari tahuan 2017"
5. Bagaimana perilaku pimpinan dalam memberikan orientasi terkait tugas-tugas karyawan ?
"Kalau untuk tugas-tugas itu memang ada yang diberitahu pimpinan, namun tidak menyeluruh pimpinan menjelaskan dan memberikan arahan yang dibutuhkan bagi kami, terutama bagi pemula atau karyawan baru yang masih awam akan tugas-tugasnya"
6. Bagaimana perilaku pimpinan dalam menjalin hubungan dengan karyawannya dipelaksanaan tugas kerja karyawan ?
"untuk perilaku pimpinan dalam hubungan kerja dengan karyawan disini si baik-baik saja mba, namun dari sebagian karyawan ada lah yang kurang didekati oleh pimpinan menurut saya"
7. Bagaimana perilaku pimpinan dalam otoritas yang dimiliki untuk mempengaruhi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya dari pekerjaan yang diberikan ?
"Untuk otoritas yang ada memang pekerjaan memang kami diberikan kemudian untuk kebebasan berpendapat atau memberikan masukan kepada pimpinan itu diterima pendapat yang disampaikan "
8. Dalam Segi kebebasan, kebebasan apa yang didapat oleh para karyawan ?
"Kebebasan yang kami dapatkan dari pekerjaan kami ini ialah kami bebas dalam melakukan pekerjaan namun tetap mengikuti SOP yang ada dan

kebebasan yang lain yang kami dapatkan seperti kami bebas berpendapat walau terkadang tidak sepenuhnya pimpinan hiraukan tapi ya bagi kami itu sudah merupakan kebebasan yang baiklah”

Informan pokok ke – 5

Nama : Anggi Riawan (28 tahun)

Jabatan : Montir

Waktu Wawancara : 23 Agustus 2023

1. Umur bapak berapa?
“28 Tahun”
2. Apa jabatan bapak dalam perusahaan jsm ini?
“saya disini selaku sebagai montir disini yang mengerjakan pekerjaan memperbaiki keluhan-keluhan pelanggan”
3. Sudah berapa lama bapak di perusahaan Jsm?
“saya disini baru jalan sekitar 3 tahun di perusaan Jsm”
4. Sejak kapan bapak berkerja di perusahaan Jsm?
“ saya mulai bekerja sudah dari tahuan 2021”
5. Bagaimana perilaku pimpinan dalam memberikan orientasi terkait tugas-tugas karyawan ?
“Terkait tugas yang saya ketahui memang sudah diberikan arahan oleh pimpinan terkait job desk saya yang mesti saya lakukan namun tidak begitu detail dalam penjelasannya dan dalam memberikan arahan terkadang pimpinan itu tidak begitu menjelaskan secara rinci apa yang dilakukan”
6. Bagaimana perilaku pimpinan dalam menjalin hubungan dengan karyawannya dipelaksanaan kerja karyawan ?
“Untuk hubungan antara pimpinan dan karyawan menurut saya si biasa saja mba”
7. Bagaimana perilaku pimpinan dalam otoritas yang dimiliki untuk mempengaruhi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya ?
“dari otoritas yang pimpinan miliki, pimpinan tidak semena-mena yang saya ketahui, pimpinan dalam mempengaruhi karyawan yang saya ketahui itu seperti memberikan arahan-arahan dan masukan-masukan terhadap apa yang karyawan lakukan mba“
8. Dalam Segi kebebasan, kebebasan apa yang didapat oleh para karyawan ?
“menurut saya segi kebebasan yang saya rasakan ya seperti bebasnya saya dalam menjalankan pekerjaan seperti Tindakan apa yang saya ambil itu

bisa saya lakukan tanpa bertanya-tanya dahulu ke atasan. Kebebasan lain yaitu jam kerja yang kami bila terlambat masih bisa di toleransi dengan baik dan juga kebebasan yang bisa memberikan masukan atau pendapat kepada pimpinan. Itu saja si menurut saya mba ”

Informan Kunci ke – 6

Nama : Heru Susilo

Jabatan : Wiraswasta

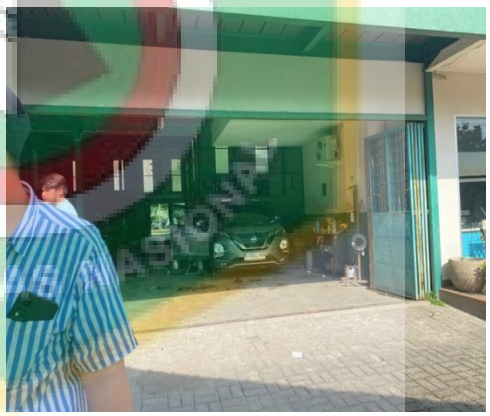
Waktu wawancara : 14 Juli 2023

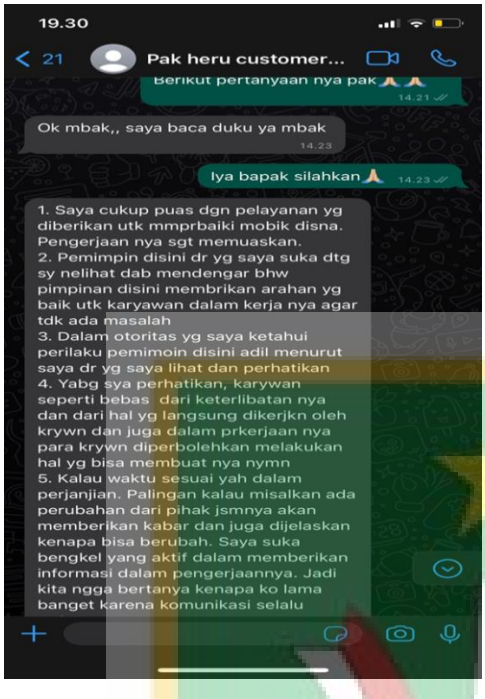
1. Seberapa puaskah Anda dengan hasil perbaikan bodi mobil Anda menggunakan jasa PT. Jsm?
- Saya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan untuk memperbaiki mobil di jsm. Pengerjaannya sangat memuaskan.
2. Bagaimana pandangan bapak dari perilaku pemimpin di sini kepada karyawannya ?
- Pemimpin disini dari yang saya suka datang, saya melihat dan mendengar bahwa pimpinan disini memberikan arahan-arahan yang baik untuk karyawan dalam kerjaannya, agar tidak terjadi masalah
3. Kemudian dari jabatan yang dimiliki pemimpin disini dengan otoritas yang dimiliki pemimpin disini bagaimana menurut pandangan bapak kepada karyawannya ?
- Dalam otoritas perilaku pimpinan disini adil menurut saya, dari yang saya lihat beberapa karyawan yang diperhatikan
4. Dalam Segi kebebasan, kebebasan apa yang didapat oleh para karyawan ?
- Ditempat ini dari yang saya perhatikan, karyawan seperti bebas yang saya rasakan, dari keterlibatannya dan dari hal yang langsung dikerjakan oleh karyawan serta dalam pekerjaannya para karyawan diperbolehkan melakukan hal yang bisa memberikannya kenyamanan dalam bekerja.
5. Bagaimana pendapat Anda tentang waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perbaikan bodi mobil Anda?
- Kalau waktu sesuai yah dalam perjanjian. Palingan kalau misalkan ada perubahan dari pihak jsmnya akan memberikan kabar dan juga dijelaskan kenapa bisa berubah. Saya suka bengkel yang aktif dalam memberikan informasi dalam pengerjaannya. Jadi kita ngga bertanya kenapa ko lama banget karena komunikasi selalu terjaga
6. Apakah Anda merasa pelayanan dari PT. Jsm terhadap Anda selama proses perbaikan bodi mobil Anda baik dan responsif?
- entu saja contohnya ya pada saat ada perubahan jadwal mobil akan

diperbaiki itu selalu kita dikasih kabar pokonya informasi itu ga lama.
7. Apakah Anda merasa harga yang kami tawarkan untuk perbaikan bodi mobil Anda sesuai dengan kualitas pekerjaan yang dilakukan?
- Untuk harga sentandar yah menang dibengkel" mobil harga jutaan sudah wajar jadi untuk itu tidak ada masalah yang penting kami pelanggan selalu dilayani dengan baik ngga di abaikan begitu saja.
8. Apakah Anda akan merekomendasikan layanan perbaikan bodi mobil kami kepada keluarga atau teman Anda berdasarkan pengalaman Anda?
- Tentu saja kenapa tidak kalau dalam pengerjaannya bagus itu jadi sangat membantu dan harus di sebar luaskan karena kan ini hal yang sangat membantu khusus apabila orang lagi dalam kesusahan misalkan mobilnya rusak atau kenapa dan takut apabila dibawa bengkel yang belum ada rekomen itu jadi malah dipermainkan.

LAMPIRAN 9

Dokumentasi





UNIVERSITAS NASIONAL

LAMPIRAN 10

PENUGASAN PEMBIMBING

UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833367, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : http://www.civis.ac.id. E-mail : fisnas49@gmail.com

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si.**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa	:	Rubiyah Aladdawiyah
Nomor Pokok	:	193516516563
Program Studi	:	Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi	:	Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022
Dekan,

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si
N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

LAMPIRAN 11

LEMBAR BIMBINGAN

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rubiyah Aladdawiyah

NPM : 193516516563

Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations

Judul Skripsi : Perilaku Pemimpin dan Human Relation Dengan Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Jaya Satria Metalindo)

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	6/10/22	Membahas soal judul dan urutan isi dari proposal penelitian	
2	10/10/22	Membahas Skripsi tidak mencantumkan footnote	
3	11/10/22	Membahas revisi latar belakang (Fenomena) tujuan dan manfaat	
4	12/10/22	Membahas soal teori yang ada di dalam skripsi	
5	19/10/22	Adanya perubahan judul dan metode penelitian yang di pakai / disarankan	
6	12/07/23	Membahas urutan dari BAB 4, dan juga membahas soal isi serta pembahasan	
7	24/07/23	Membahas revisi abstrak dan isi dari bab 5	
8	25/09/23	Membahas konfigurasi hasil penelitian serta kesimpulan, lalu di ACC	

Jakarta, 22 Juli 2023

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Drs. Adi Prakosa, M.Si

LAMPIRAN 12

Hasil Turnitin

tahap 1

ORIGINALITY REPORT

18%	18%	6%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	3%
2	repository.iainpare.ac.id Internet Source	1%
3	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
4	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
5	e-jurnal.lppmunsera.org Internet Source	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	journal.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
9	www.scribd.com Internet Source	<1%

LAMPIRAN 13

Data SKPI

LAMPIRAN 14

Daftar Riwayat Hidup

Data Pribadi :

Nama	: Rubiyah Aladdawiyah
NPM	: 193516516563
Tempat dan Tanggal Lahir	: Jakarta, 20 Januari 2002
Alamat	: Jl. Kemang Selatan No 150d, RT04/04, Kel. Cilandak Timur, Kec. Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12560.
Email	: rubiyahwiyah@gmail.com
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indoensia

Pendidikan Formal :

1. MI Jamiatul Huda
2. Mts Negeri 1 Jakarta
3. MAN 11 Jakarta
4. Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional – Jakarta Selatan