

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Teori membantu periset menerangkan fenomena sosial atau fenomena alami yang menjadi pusat perhatian yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menjabarkan relasi diantara variabel untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut. Teori membantu periset dalam penentuan tujuan dan arah risetnya dan dalam memilih konsep-konsep yang tepat guna pembentukan hipotesis-hipotesisnya.⁶

Pembahasan kerangka teoritis ini bertujuan untuk memaparkan atau menjelaskan konsep-konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini agar permasalahan bisa dengan mudah dipahami.

1. Penerapan

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

- a. Adanya program yang dilaksanakan
- b. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
- c. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan, maupun peggawasan dari proses penerapan tersebut.⁷

⁶Rahmat Kriyanto, *Teknik Praktek Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : PT. Kencana Prenada Media Group, 2006). hlm 43

⁷Raharwindy Kharisma Sudrajat, *Efektifitas Penyelenggaraan E-Goverment Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*, *jurnal administrasi publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12, 2015, Hlm 2145-2151

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Human Relations*

a. *Pengertian Human Relations*

Human relations bukan “*human*” dalam pengertian wujud manusia, melainkan dalam makna proses rokhaniah yang tertuju kepada kebahagiaan berdasarkan watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap, tingkah laku lain-lain aspek kejiwaan yang terdapat pada diri manusia. Proses rokhaniah dengan perasaan bahagia ini berlangsung pada dua atau tiga orang yang terlibat dalam hubungan komunikatif, yakni komunikasi antar personal karena sifatnya dialogis, maka masing-masing tahu, sadar dan merasakan efeknya. Jika kesemuanya merasa bahagia maka orang yang melakukan kegiatan *human relations* itu berhasil. Apabila tidak menimbulkan rasa puas, *human relations* itu gagal.⁸

Human relations merupakan interaksi antara seseorang dengan orang orang lain dalam segala situasi dalam bidang kehidupan. Secara kodrat manusia sebagai makhluk yang berpikir (*homo sapiens*) sehingga membedakan dengan hewan, juga sebagai makhluk sosial (*homo sosius*) sehingga dalam hidupnya selalu berhubungan dengan masyarakat dan lingkungannya.⁹

Human relations adalah kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerja sama yang efektif, dan memberikan pemenuhan kebutuhan dan juga tujuan organisasi. Potensi aktual dan proses aktualitas dan kreatifitas manusia perlu digali, diarahkan dan dikembangkan di dalam wadah masyarakat dan juga organisasi/instansi.¹⁰

Human relations dalam arti luas, ialah interaksi antara seseorang dengan orang atau kelompok lain, yang menyangkut hubungan manusiawi, etika/moral, aktivitas sehari-hari pada umumnya bertujuan

⁸Onong Uchjana Effendy, *Op.Cit.*, hlm 47

⁹Kiki Megasari dan Octa Dwindra, *Komunikasi dan Konseling*, Program D III Kebidanan, 2012, hlm 24

¹⁰Onong Uchjana Effendy, *Op.Cit.*, hal.52.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk memperoleh kepuasan bagi kedua belak pihak. Yaitu hal ini lebih menyangkut aspek komunikasi sosial kemasyarakatan yang berlandaskan etika dan moral dalam berinteraksi sesamanya¹¹.

Human Relations adalah seni dan ilmu pengetahuan terapan (*applied art and science*). Dan dipandang dari sudut seorang pemimpin yang bertanggungjawab untuk memimpin sebuah kelompok, *human relations* adalah pengintegrasian orang-orang kedalam suatu situasi kerja yang menggiatkan mereka untuk bekerja bersama-sama serta dengan rasa puas, baik kepuasan ekonomis, psikologis, maupun kepuasan sosial. Atau singkatnya: *human relations* adalah pengembangan usaha kelompok karyawan secara produktif dan memuaskan (*human relations is the development of productive, satisfying group effort*)¹².

Human relations dari uraian yang ada pada dasarnya merupakan suatu bentuk kegiatan komunikasi yang bersifat manusiawi, dimana dalam prakteknya *human relations* itu melibatkan beberapa unsur dari ilmu sosial seperti psikologi, sosiologi dan komunikologi¹³.

Dalam kegiatan *human relations* haruslah mengandung arti seperti yang tertera dibawah ini :

1. Kegiatan *human relations* harus pertama sekali ditandai oleh adanya interaksi
2. Kegiatan *human relations* diakhiri dengan adanya kepuasan bersama
3. Sifat komunikasi dari kegiatan *human relations* adalah antar personal (*interpersonal communication*)¹⁴.

¹¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2008). hlm 86

¹² Onong Uchjana Effendy, *Op,Cit.*, hlm 51

¹³ H.R. Danan Djaja, *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 2013). Hlm 54

¹⁴ .R. Danan Djaja, *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 2013). Hlm 52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi interpersonal perspektif *humanistik* yang meliputi aspek sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*openness*), yang meliputi komunikator harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, bereaksi jujur terhadap stimulus yang datang dan bertanggung jawab terhadap perasaan dan pikiran sendiri. Sikap terbuka besar sekali pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Sikap terbuka mendorong timbulnya pengertian, saling menghargai dan saling mengembangkan hubungan interpersonal.
2. Empati (*empathy*), mampu mengetahui yang sedang dialami orang lain pada saat tertentu, mampu merasakan seperti orang lain rasakan dari sudut pandang orang itu. Kalimat empati yang sering digunakan seperti “saya merasakan apa yang anda rasakan”. Komunikator harus mampu menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik berlebihan.
3. Perilaku positif (*positiveness*), didukung sikap yang selalu positif seperti suka memuji lawan interaksi, selalu tersenyum dalam pembicaraan, menepuk bahu bila lama tidak bertemu dan sebagai contoh kalimat yang positif “saya senang bertemu anda”.
4. Perilaku *supportif* mendukung (*supportiveness*) yaitu sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang besikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empati. Perilakunya lebih banyak mengungkapkan pengertian, dukungan dan memperkuat.
5. Kesamaan atau (*quality*), umunya dalam setiap situasi ada ketidaksetaraan, ada yang merasa lebih pandai atau lebih tahu. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara, karena kedua belah pihak sama-sama bernilai berharga dan sama-sama memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Falsafah *human relations* mencakup sebagai berikut:

1. Kepentingan bersama (*mutual interest*)

Setiap orang, pimpinan dengan yang dipimpin mempunyai kepentingan atau tujuan yang berbeda satu dengan yang lain. Tetapi dalam organisasi/ instansi mereka harus mempunyai kepentingan-kepentingan bersama untuk mencapai sasaran demi kepentingan utama instansi yang bersangkutan, bukan kepentingan individu.

2. Harga diri

Pada dasarnya manusia itu ingin dihargai, dihormati atau diperhatikan. Harga diri atau martabat manusia merupakan etika utama dan moral dalam *human relations*.

3. Perbedaan-perbedaan pada individu

Setiap perbedaan tersebut ditentukan oleh *field of experience* (berdasarkan pengalaman). Itu karena perbedaan yang ada pada dimulai dari apa dan bagaimana mengenai pandangan, pengertian atau pemahaman dari seseorang.

- b. **Prinsip-prinsip *Human Relations***

Prinsip-prinsip dalam *human relations* pada suatu lembaga atau pada instansi yaitu sebagai berikut:

1. *Importance of individual*

Memperhatikan kepentingan atau perusahaan bagi setiap masing-masing individu, sebagai pegawai, pekerja dan lain sebagainya.

2. Saling menerima (*mutual acceptance*)

Saling pengertian menerima dan memahami antara pimpinan dan bawahan dalam melakukan tugas-tugas dan fungsi-fungsinya.

3. Standar moral yang tinggi (*high moral standar*)

Memperhatikan standar moral yang tinggi pada setiap sikap dan perilaku sebagai profesional pimpinan dan pekerja.

4. Kepentingan bersama (*common interests*)

Demi tercapainya tujuan dan kepentingan bersama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Keterbukaan komunikasi (*open communications*)

Maksud ketebukaan komunikasi adalah prinsip melakukan suatu komunikasi terbuka, untuk menciptakan saling pengertian dan pemahaman mengenai intruksi pelaksanaan tugas efektif dan lain sebagainya.

6. Partisipasi

Melibatkan partisipasi menyampaikan pendapat, ide dan sumbang saran bagi semua tingkatan manajemen untuk mencapai tujuan bersama.¹⁵

c. **Faktor Manusia Dalam *Human Relations***

Titik sentral *human relations* adalah manusia. Dan titik sentral *human relations* dalam organisasi kekaryaan adalah karyawan. Manusia karyawan ini harus ditinjau dari segi manusiawinya. Untuk memperaktekkan *human relations*, seorang pemimpin perlu sedikit banyak mempelajari sifat tabeat manusia karyawan tadi. Meskipun tidak secara mendalam, pemimpin organisasi perlu memahami mengapa para karyawan satu sama lainnya berbeda dalam tabeat dan tingkah laku mereka dalam hidup berkelompok dan bermasyarakat¹⁶.

Ada dua faktor yang menentukan sifat tabeat manusia yakni pembawaan sejak ia dilahirkan (*heredity*) dan lingkungan hidup (*environment*). Yang menjadi dasar dari watak sifat tabeat seseorang ialah sifat-sifat yang dimilikinya begitu ia dilahirkan, sifat mana adalah warisan dari orang tuanya dan nenek moyangnya. Sifat-sifat tersebut terpengaruhi oleh lingkungan dimana ia hidup.

Ahli jiwa Jung membedakan manusia menjadi dua golongan menurut arah perhatiannya. Jika perhatiannya terutama ditujukan ke- luar , yakni ke sekelilingnya, ini dinamakan *type extraverse*. Seorang *extraverse* lebih mementingkan lingkungannya daripada dirinya sendiri: lebih mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan diri

¹⁵Rosady Ruslan, *Op.Cit.*, hlm 88

¹⁶Onong Uchjana Effendy, *Op.Cit.*, hlm 53



sendiri. Orang semacam ini umunya berhati terbuka, gembira, ramah-tamah, lancar dalam pergaulan, dan memancarkan sikap hangat, sehingga mendapat banyak kawan¹⁷.

Golongan yang kedua ialah orang yang perhatiannya terutama diarahkan kedalam dirinya sendiri. Ini disebut *type intraverse* orang yang bertipe ini lebih mementingkan dirinya sendiri daripada kepentingan umum. Seorang *intravert biasanya pendiam*, egoistis, suka merenung, senang mengasingkan diri, tidak bisa bergaul¹⁸.

Teori organisasi *human relations* disebut juga teori kemanusiaan (*the human theory*). Hubungan antar manusia dan hubungan kemanusiaan kedua-duanya merupakan terjemahan dari istilah bahasa inggris *human relations*. Hubungan antar manusia dengan hubungan kemanusiaan sesungguhnya mempunyai pengertian yang tidak sama. Hubungan antar manusia merupakan *interpersonal* yang bersifat lahiriah saja kurang memperhatikan aspek kejiwaan sehingga tidak memberikan kepuasan psikologis. suatu hubungan yang dikatakan dengan hubungan kemanusiaan yaitu apabila hubungan tersebut dapat memberikan kesadaran dan pengertian sehingga pihak lain (yang menerima informasi) merasa puas¹⁹.

Dalam pergaulan sehari-hari antara individu dengan individu, baik dalam lingkungan kecil maupun lingkungan besar, *human relations* merupakan faktor penting. K.C Ingram sebagaimana yang dikutip Abdurachman mengemukakan *one success en geluk zijn afhankelij van de houdig en de handelingen van andere mensen tegenover ons. Deze houding van andere mensen hangt weer van ons eigen gendrag af.* (sukses dan kebahagiaan kita tergantung dari sikap dan tindakan-tindakan orang-orang lain ini tergantung lagi dari kelakuan kita). Di mana sukses seseorang itu tergantung dengan sikapnya sendiri, sikap

¹⁷ *Ibid.*, hlm 56

¹⁸ *Ibid.*, hlm 57

¹⁹ Wursanto, *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*, Yogyakarta: CV. Andi, 2005, hlm 264



terhadap orang-orang dengan siapa ia bergaul atau orang-orang yang ia hadapi.²⁰

Max Schoen seorang *psikolog* yang berkata, bahwa manusia kehilangan pekerjaannya lebih banyak disebabkan oleh sikap-sikap yang dianggap orang aneh daripada oleh kekurangannya. Sehubungan dengan ini Ingram menyatakan dalam Abdurachman bahwa kita dapat menyatakan sikap kita didalam pergaulan dengan bersikap ramah, dengan sepatah kata yang menyenangkan sebelum mereka melakukannya.²¹

Manusia bukan hanya memiliki *vegetative*. Makan dan berkembang biak, bukan juga hanya memiliki kemampuan *sensitive*; bergerak, mengamat-amati, bernafsu dan berperasaan tetapi juga kemampuan *intelektif*: berkemauan dan berkecerdasan. Sehingga membedakan manusia yang satu dan lainnya adalah sifat-sifat rohaniahnya.

Ciri hakiki *human relations* bukan “*human*” dalam pengertian wujud manusia (*human being*), melainkan dalam proses rohaniah yang mengarah pada sikap, watak, perangai, kepribadian, tingkah laku dan lain-lain aspek kejiwaan yang ada dalam diri manusia. Karena itu, terjemahan yang paling mendekati makna *human relations* adalah hubungan manusiawi atau hubungan secara mendalam.²²

Teori hubungan kemanusiaan berangkat dari suatu anggapan bahwa dalam kenyataan sehari-hari instansi merupakan hasil dari hubungan kemanusiaan (*human relations*). Teori ini beranggapan bahwa instansi dapat diurus dengan baik jika terdapat hubungan *interpersonal* yang baik dan serasi. Hubungan itu dapat berlangsung antara pimpinan dengan pimpinan yang singkat, antara pimpinan dengan pegawai dan antara pegawai dengan pegawai.

²⁰Oemi Abdurachman, *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001, hlm. 79-80

²¹*Ibid.*, hlm 80

²²Onong Uchjana Effendy, *Op,Cit.*, hlm 41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan dilaksanakan *human relations* ialah untuk mendapatkan:

1. Kepuasan psikologi para pegawai
2. Moral yang tinggi
3. Disiplin yang tinggi
4. Loyalitas yang tinggi
5. Motivasi yang tinggi

Apabila dalam instansi ada kepuasan psikologis pada diri para anggota ada moral, disiplin dan motivasi yang tinggi maka instansi akan diurus dengan mudah dan dapat berjalan dengan lancar menuju sasaran yang telah ditetapkan. Teori organisasi *human relations* mengakui pentingnya hubungan interpersonal yang harmonis dan didasari kerukunan, kekeluargaan, hormat menghormati, saling menghargai. Hanya dalam suasana yang demikian instansi dapat diurus dengan baik dan mencapai sasaran, disamping itu dalam teori organisasi *human relations* juga dikemukakan cara-cara yang harus ditempuh oleh pimpinan untuk meningkatkan kepuasan instansi.²³

3. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawan akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi tersebut. Agust W. Smith dalam Sedarmayanti mendefinisikan kinerja adalah “...*output drive from processes, human or otherwise*”, jadi dikatakannya bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.²⁴ Menurut Bangun kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan.²⁵ Menurut Malayu S. P Hasibuan, kinerja adalah penghormatan jasa, jasmani dan

²³Wursanto, *Op, Cit.*, hlm 264

²⁴Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Mandar Maju, 2009, hlm 51

²⁵Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2012, hlm 231

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pikiran untuk menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa dengan memperoleh imbalan prestasi tertentu.²⁶

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh kemampuan dari individu atau kelompok yang dilakukan berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu dengan maksimal. Kinerja sumber daya manusia yang baik merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Akan tetapi didalam kinerja tersebut harus memiliki beberapa kriteria agar meningkatkan produktifitas sehingga apa yang diharapkan bisa berjalan sesuai apa yang di inginkan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kuantitas dan kualitas kinerja individu atau organisasi, Syamsuddin dalam Torang menemukan tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja (*performance*) individu, yaitu:

1. Keterampilan,
2. Pengalaman dan
3. kesanggupan.²⁷

Pasolong dalam Torang menemukan delapan faktor yang mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Kompetensi,
2. Kemauan,
3. Energi,
4. Teknologi,
5. Kepimpinan,
6. Kompensasi,
7. Kejelasan tujuan dan

²⁶Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara, 2009, hlm 24

²⁷Torang, Syamsir, *Organisasi & Manajemen Perilaku Struktur Budaya dan Perubahan Organisasi*, Bandung: Alfabeta, 2013, hlm 75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Keamanan.²⁸

Ada beberapa dimensi yang mempengaruhi terhadap kinerja, yaitu dimensi sebagai berikut:

1. Individual yang meliputi kemampuan, motivasi, dan latar belakang pendidikan.
2. Psikologis yang meliputi *attitude* dan *personality*.
3. Organisasi yang meliputi kepemimpinan, *reward*, dan pembagian peran²⁹

Sementara Timpe dalam Torang menemukan dua dimensi yang berpengaruh terhadap kinerja individu, yaitu:

1. Dimensi internal yang meliputi sifat individu, kemampuan, dan tipe kinerja.
2. Dimensi eksternal yang meliputi lingkungan sosial seperti perilaku, sikap, dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kinerja dan iklim organisasi.³⁰

Menurut Mahmudi, kinerja merupakan suatu konstruksi multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor personal/individu, meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.
3. Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan, terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

²⁸*Ibid.*, hlm 75

²⁹*Ibid.*, hlm 75

³⁰*Ibid.*, hlm 75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.³¹

c. Indikator Kinerja

Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Indikator kinerja dapat dilihat dari standar penilaian kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Jumlah pekerjaan.
Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai. Berdasarkan persyaratan pekerjaan tersebut dapat diketahui jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakannya, atau setiap karyawan dapat mengerjakan berapa unit pekerjaan.
2. Kualitas pekerjaan.
Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.
3. Ketepatan waktu.
Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis

³¹Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015, hlm 10-20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan. Demikian pula, suatu pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu karena batas waktu pesanan pelanggan dan penggunaan hasil produksi. Pelanggan sudah melakukan pemesanan produk sampai batas waktu tertentu. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, pihak perusahaan harus menghasilkan tepat waktu. Sesuai jenis produk tertentu hanya dapat digunakan sampai batas waktu tertentu saja, ini menuntut agar diselesaikan tepat waktu, karena akan berpengaruh atas penggunaannya. Pada dimensi ini, karyawan diuntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

4. Kehadiran.
Suatu pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.
5. Kemampuan kerja sama.
Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antarkaryawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan kerja lainnya.³²

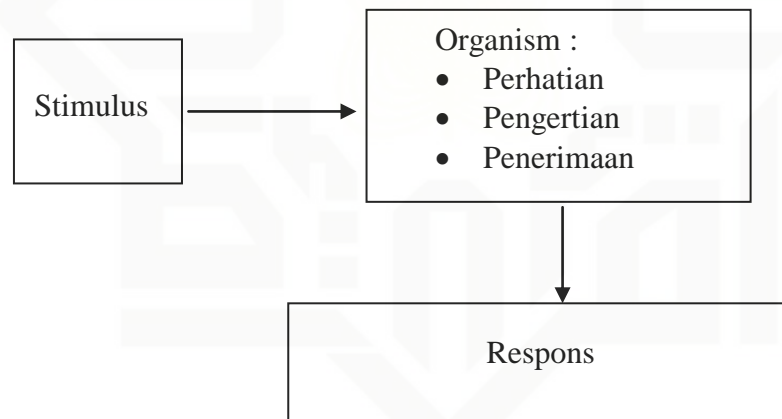
³²Wilson Bangun, *Op.Cit.*, hlm 234

4. Teori *Stimulus Organisasi Response* (S-O-R)

Onong Uchjana Effendy mengemukakan bahwa teori S-O-R adalah singkatan dari Stimulus – Organisasi – Respon ini semula berasal dari psikologi. Kalau kemudian menjadi teori komunikasi tidaklah mengherankan, karena objek materil dari psikologi dan ilmu komunikasi adalah sama, yaitu manusia yang jiwanya meliputi komponen-komponen: sikap, opini, perilaku, kognitif, afektif, dan konasi.³³ Dalam teori ini terdapa tiga elemen penting, yaitu:

1. Pesan (Stimulus, S)
2. Penerima (Pragnisme, O)
3. Efek (Respon, R)

Proses perubahan sikap dan perilaku dalam teori S-O-R tersebut lebih jelas dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Teori S-O-R

Gambar di atas menunjukkan perubahan sikap bergantung pada proses yang terjadi pada individu. Seperti yang terlihat pada bagian, terdapat tiga unsur yaitu *stimulus* (S) merupakan pesan, organisasi (O) adalah pihak penerima pesan *receiver*, dan *respon* (R) adalah akibat atau pengaruh yang terjadi dinyatakan dari perasaan dari menyukai atau tindakan terhadap pesan setelah melalui proses perhatian, pemahaman dan penerimaan yang dilakukan *receiver*.

³³Onong Uchjana Effendy, *Op.Cit.*, hlm 225

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Komunikasi Organisasi

Menurut Ruliana mengatakan teori organisasi adalah teori yang mempeleajari kinerja dalam sebuah organisasi. Salah satu kajian teori organisasi, di antaranya adalah membahas tentang bagaimana sebuah organisasi menjalankan fungsi dan mengaktualisasikan visi dan misi organisasi tersebut. Selain itu, juga dipelajari bagaimana sebuah organisasi memengaruhi dan dipengaruhi oleh orang di dalamnya maupun lingkungan kerja organisasi tersebut.³⁴

Komunikasi organisasi adalah sekumpulan orang atau kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama dan untuk mencapai tujuan bersama tersebut harus adanya aktivitas, kerjasama, dan sumber daya manusianya.

Menurut Lubis dan Husein dalam Ruliana mengatakan teori organisasi itu adalah sekumpulan ilmu pengetahuan yang membicarakan mekanisme kerja sama antara dua orang atau lebih secara sistematis guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Teori organisasi mencari pemahaman tentang prinsip-prinsip yang membimbing bagaimana organisasi-organisasi beroperasi, berkembang dan berubah.³⁵

Mengenai organisasi, salah satu definisi menyebutkan bahwa organisasi merupakan satu kumpulan atau sistem individual yang melalui satu hirarki jenjang dan pembagian kerja, berupa mencapai tujuan yang ditetapkan.

B. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh Fitria Susanti, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, 2014 tentang Penerapan *Human Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai Museum Sang Nila Utama.³⁶ Tujuan penelitiannya adalah untuk

³⁴Ruliana, Poppy, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014, hlm 37

³⁵*Ibid.*, hlm 37

³⁶Fitria Susanti, *Penerapan Human Relations dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai Museum Sang Nila Utama*, Skripsi. Pekanbaru: Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, 2014

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengetahui penerapan *human relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Museum Sang Nila Utama. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan analisis studi kasus dimana berusaha menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di museum sang nila utama yang menjadi objek penelitian. Hasil penelitian dapat disimpulkan, bahwa penerapan *human relations* sudah dilakukan dengan cara menjalin komunikasi dan hubungan baik kepada pegawai dengan memberikan senyum ramah pada pegawai.

Judul kedua, Peran *Human Relations* dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Humas Kantor Bupati Kabupaten Kampar, tahun 2014 oleh Siska.³⁷ Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jelas Peran *Human Relations* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Humas Kantor Bupati Kabupaten Kampar. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan tehnik analisa data korelasional dan program aplikasi komputer yaitu program SPSS (*Statistical Product And Services Solution*). Kesimpulan dari penelitian ini bahwa peran human relations hubungannya lemah atau bias dan berkorelasi rendah terhadap frekuensi Motivasi Kerja Pegawai Humas Kantor Bupati Kabupaten Kampar.

Judul ketiga, Implementasi *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru, 2014 oleh Alfi Adri.³⁸ Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Implementasi *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif peneliti menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat bukan angka-angka. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Implementasi *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru tidakterlepas dari perhatian

³⁷Siska, *Peran Human Relations dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Humas Kantor Bupati Kabupaten Kampar*, Skripsi, Pekanbaru: Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, 2014

³⁸Alfi Adri, *Implementasi Human Relations Dalam Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Negara Regional XII Pekanbaru*, Skripsi, Pekanbaru: Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, 2014

pimpinan terhadap bawahan, pimpinan selalu memberi motivasi, ide-ide serta semangat yang besar dalam bekerja demi tercapainya tujuan organisasi.

Judul keempat, dalam jurnalnya yang berjudul Analisis Pengaruh *Human Relationship* dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Koperasi Dan Umkm Provinsi Sulawesi Utara, tahun 2016 oleh Angreini Talumantak.³⁹ Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan metode regresi berganda dan jumlah sampel penelitian sebanyak 38 pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *human relationship* dan beban kerja memiliki positif dan simultan baik secara simultan terhadap kinerja pegawai. Perlu adanya kekompakan antara pegawai maupun pimpinan agar kinerja yang dihasilkan bernilai positif untuk kantor maupun umum.

Kajian terdahulu tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian penulis. Adapun yang membedakan penelitian kajian terdahulu dengan penelitian penulis adalah bahwa penulis fokus pada peningkatan Kinerja Humas.

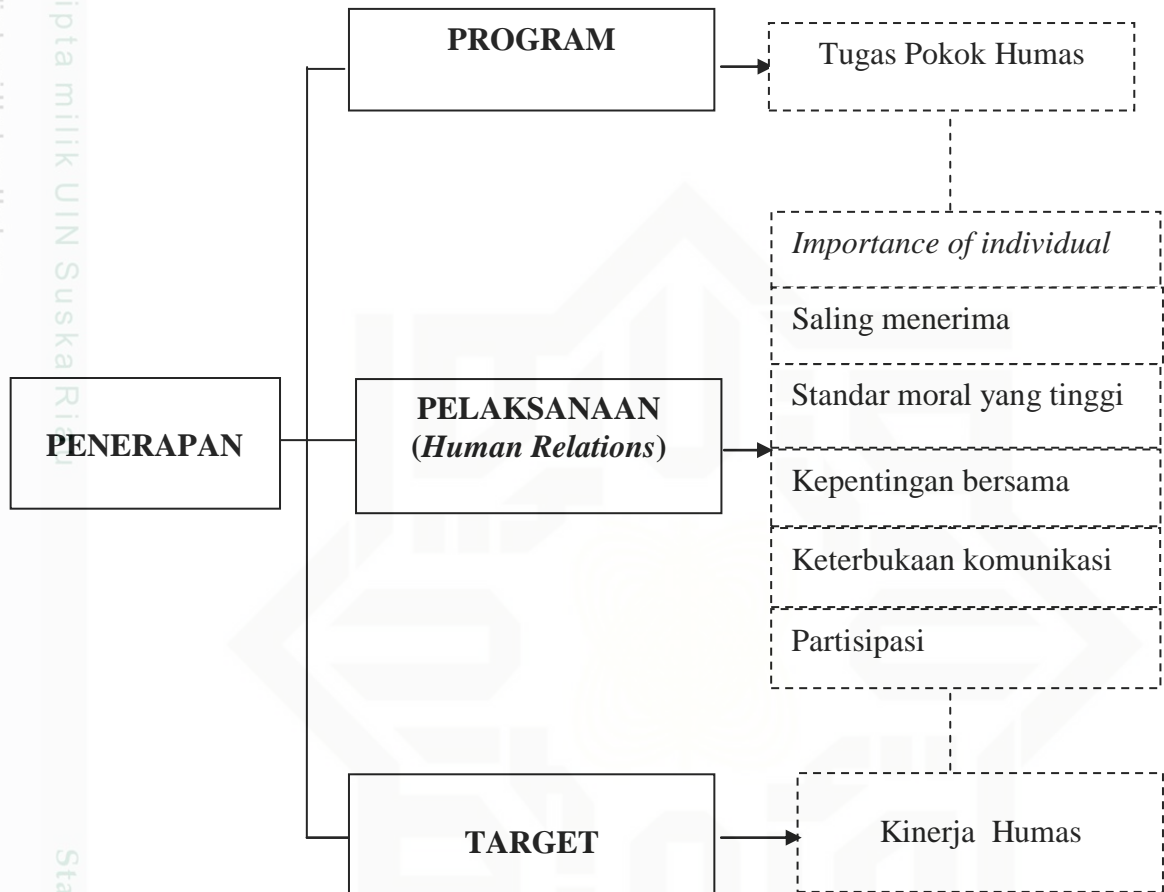
C. Kerangka Pikir

Berdasarkan kajian teori diatas maka penulis membuat kerangka pikir, yang nantinya menjadi tolak ukur dilapangan. Untuk menjawab masalah dalam penelitian ini penulis membuat kerangka pikir dalam bentuk indikator-indikator dalam penerapan *human relations* dalam meningkatkan kinerja humas RSUD selasih di pangkalan kerinci kabupaten pelalawan sebagai berikut :

³⁹ Angreini Talumantak, *Analisis Pengaruh Human Relationship dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Sulawesi Utara*, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol 16, No 1, 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Dimodifikasi dari Teori Raharwindy Kharisma Sudrajat, 2009 dan Rosady Ruslan, 2008.

Gambar 2. Kerangka Pemikiran