



PENGARUH HUMAN RELATION DAN SOLIDARITAS KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KEMAJUAN TERHADAP PELAYANAN PELANGGAN PADA PT JASA KELISTRIKAN INDONESIA

Indri Maulini¹, Yunita Pusparina², Indra Pradana³, B Bima Yogi Putra⁴, Suci Rohmantika⁵

Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

Email: ¹Indrimaulini18@gmail.com, ²Yunita@gmail.com, ³Indra_Pradana@gmail.com, ⁴Bima@gmail.com, ⁵[Suci Rohmantika@gmail.com](mailto:Suci_Rohmantika@gmail.com)

Abstrak

Hubungan antar manusia (human relation) dalam perusahaan merupakan hal yang penting karena merupakan jembatan antara karyawan dengan sesama karyawan maupun karyawan dengan pimpinan. Dengan demikian, maka solidaritas karyawan akan terbentuk. Lalu apakah human relation dan solidaritas karyawan ini berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan pelanggan. Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis dapat merumuskan permasalahannya yaitu: 1) Bagaimana human relation dan solidaritas karyawan ini berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah di atas. Objek dari penelitian ini adalah PT. Jasa Kelistrikan Indonesia. Hasil dari penelitian ini adalah: 8,2% peningkatan pelayanan dipengaruhi oleh human relation, sedangkan 91,8% kinerja PT Jasa Kelistrikan Indonesia dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata Kunci : Human Relation, Solidaritas, Pelayanan.

Abstract

Human relations in the company are important because they are a bridge between employees and fellow employees as well as employees and leaders. Thus, employee solidarity will be formed. Then whether human relations and employee solidarity affect the improvement of customer service. Based on the background of the problem, the writer can formulate the problem, namely: 1) How do human relations and employee solidarity affect the improvement of service quality? The purpose of this research is to answer the formulation of the problem above. The object of this research is PT. Indonesian Electrical Services. The results of this study are: 8.2% of service improvement is influenced by human relations, while 91.8% of the performance of PT Jasa Electricity Indonesia is influenced by other factors.

Keywords: Human Relations, Solidarity, Service.

PENDAHULUAN

Solidaritas antar karyawan dalam sebuah perusahaan adalah hal yang sangat penting, sebab solidaritas dapat menciptakan *teamwork* yang kuat dalam perusahaan. Solidaritas yang dimaksud dalam perusahaan mengadaptasi konsep solidaritas sosial Emile Durkheim (1858-1917) sebagai konsep sentralnya mengembangkan teori

sosiologi. Durkheim (dalam Lawang, 1994:181) menyatakan bahwa solidaritas sosial merupakan suatu keadaan hubungan antara individu dan atau kelompok yang didasarkan pada perasaan moral dan kepercayaan yang dianut bersama dan diperkuat oleh pengalaman emosional bersama. Solidaritas menekankan pada keadaan hubungan antar individu dan



kelompok dan mendasari keterikatan bersama dalam kehidupan dengan didukung nilai-nilai moral dan kepercayaan yang hidup dalam masyarakat. Wujud nyata dari hubungan bersama akan melahirkan pengalaman emosional, sehingga memperkuat hubungan antara mereka.

Selain itu human relation juga sangat penting dalam sebuah perusahaan. human relation yang baik sangat dibutuhkan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan menerapkan prinsip-prinsip human relation dengan baik. Hambatan dalam hubungan antar manusia pada umumnya mempunyai dua sifat yaitu objektif dan subjektif. Hambatan yang sifatnya objektif adalah gangguan dan halangan terhadap jalannya hubungan antar manusia yang tidak disengaja dan dibuat oleh pihak lain tapi mungkin disebabkan oleh keadaan yang tidak memungkinkan. Hambatan yang bersifat subjektif adalah yang sengaja dibuat oleh orang lain sehingga merupakan gangguan, penentangan terhadap suatu usaha komunikasi. Dasar gangguan dan penentangan ini biasanya disebabkan karena adanya pertentangan kepentingan, prejudice, tamak, iri hati, apatisme dan sebagainya.

Meski demikian, human relation dan solidaritas karyawan ini berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis dapat merumuskan permasalahannya yaitu: 1) Bagaimana human relation dan solidaritas karyawan ini berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah di atas.

KAJIAN PUSTAKA

A. Human Relation

Human relation adalah suatu komunikasi persuasif, bukan hanya sekedar relasi atau hubungan saja. Jadi human relation bukan suatu keadaan yang pasif, melainkan suatu aktivitas. Human relation adalah suatu “action oriented”. Suatu kegiatan untuk mengembangkan hasil yang lebih produktif dan memuaskan (to develop more productive and satisfying results). Human relation yang baik sangat dibutuhkan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan menerapkan prinsip-prinsip human relation dengan baik. Dalam kegiatan human relation seorang pemimpin perusahaan berusaha memecahkan masalah-masalah yang menimpa bawahannya secara individual. Hambatan dalam hubungan antar manusia pada umumnya mempunyai dua sifat yaitu objektif dan subjektif. (Dwijayanti, 2017)

Hubungan Antar Manusia adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi kerja atau dalam organisasi keorganisasian. Ditinjau dari kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial. (Riedel, et.al., 2019)

Hambatan yang sifatnya objektif adalah gangguan dan halangan terhadap jalannya hubungan antar manusia yang tidak disengaja dan dibuat oleh pihak lain tapi mungkin disebabkan oleh keadaan yang tidak memungkinkan. Hambatan yang bersifat subjektif adalah yang sengaja dibuat oleh orang lain sehingga merupakan gangguan, penentangan terhadap suatu usaha komunikasi. Dasar gangguan dan penentangan ini biasanya disebabkan



karena adanya pertentangan kepentingan, prejudice, tamak, iri hati, apatisme dan sebagainya. (Effendy, 2009). Indikator human relation menurut Effendy (2009) terdiri dari:

1. Komunikasi antar persona persuasif manusiawi
2. Para karyawan merasa punya kepentingan yang sama diperusahaan
3. Karyawan selalu berpikir positif terhadap tugas yang diberikan
4. Toleransi antar sesama karyawan
5. Karyawan berkomitmen atas apa yang diperintahkan perusahaan

Adapun prinsip-prinsip dalam Human Relations pada suatu lembaga atau suatu instansi yaitu sebagai berikut: (Ruslan, 2008).

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
Demi tercapainya tujuan dan kepentingan bersama.

5. Keterbukaan komunikasi (open communication)
Maksud keterbukaan komunikasi adalah prinsip melakukan suatu komunikasi terbuka, untuk menciptakan saling pengertian dan pemahaman mengenai instruksi pelaksanaan tugas efektif dan lain sebagainya.
6. Partisipasi
Melibatkan partisipasi menyampaikan pendapat, ide dan sumbang saran bagi semua tingkatan manajemen untuk mencapai tujuan bersama.

B. Solidaritas Karyawan

Konsep solidaritas merupakan konsep sentral Durkheim (1858-1917) dalam mengembangkan teori sosiologi. Durkheim (1994) dalam Cita dkk (2013:4) menyatakan bahwa solidaritas merupakan suatu keadaan hubungan antara individu dan atau kelompok yang didasarkan pada perasaan moral dan kepercayaan yang dianut bersama dan diperkuat oleh pengalaman emosional bersama. Solidaritas menekankan pada keadaan hubungan antar individu dan kelompok dan mendasari keterikatan bersama dalam kehidupan dengan didukung nilai-nilai moral dan kepercayaan yang hidup dalam masyarakat. Wujud nyata dari hubungan bersama akan melahirkan pengalaman emosional, sehingga memperkuat hubungan antar mereka.

Solidaritas sosial adalah adanya rasa saling percaya, cita-cita bersama, kesetiakawanan, dan rasa sepenanggungan di antara individu sebagai anggota kelompok karena adanya perasaan emosional dan moral yang dianut bersama. Berkaitan dengan perkembangan masyarakat, Durkheim (1994) dalam Budi (2014:57-58) melihat bahwa masyarakat berkembang



dari masyarakat sederhana menuju masyarakat modern. Salah satu komponen utama masyarakat yang menjadi perhatian Durkheim dalam memperhatikan perkembangan masyarakat adalah bentuk solidaritas sosialnya. Masyarakat sederhana memiliki bentuk solidaritas sosial yang berbeda dengan bentuk solidaritas sosial pada masyarakat modern. Perbedaan antara solidaritas mekanik dan organik merupakan salah satu sumbangan Durkheim yang paling terkenal. (Sa'adah, et.al., 2019).

C. Pelayanan Pelanggan

Pelayanan (service) adalah menolong dan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli. Di bidang manajemen, beberapa pakar menguraikan kata "SERVICE" sebagai berikut (Hasan, 2004):

1. Self Awareness and Self Esteem, Menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugas yang harus dilaksanakan dengan menjaga martabat diri dan pihak lain yang dilayani.
2. Empathy and Enthusiasm, Mengetengahkan empati dan melayani pelanggan dengan penuh kegairahan.
3. Reform, Berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan.
4. Vision and Victory, Berpandangan ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak.
5. Initiative and Impressive, Memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani.

6. Care and Cooperative, Menunjukkan perhatian kepada pelanggan dan membina kerja sama yang baik.
7. Empowerment and Evaluation, Memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.

Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut (Lupiyoadi dan Hamdani 2006). Pendapat lain mengatakan pelanggan adalah orang yang membeli produk ataupun jasa dari perusahaan, pelangganlah yang membayar gaji karyawan, memutuskan untuk membeli produk atau jasa, atau ingin berhubungan dengan perusahaan. Pada dasarnya pelanggan di bagi menjadi dua macam, yaitu pelanggan perusahaan dan pelanggan dari saingan perusahaan.

Pelayanan pelanggan adalah kemampuan pegawai yang memiliki pengetahuan, mampu, dan antusias dalam menyampaikan produk dan layanan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan cara yang dapat memuaskan kebutuhan, baik yang teridentifikasi maupun tidak teridentifikasi, untuk hasil akhir yang positif. Pelayanan pelanggan adalah berbagai



aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen. Persepsi pelanggan atas nilai dan kualitas sering kali ditentukan oleh layanan pelanggan yang mengiringi produk utama perusahaan. Bahkan layanan pelanggan akan menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan yang mempunyai produk yang sama untuk ditawarkan kepada pelanggan. Pelanggan membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang lebih cepat, kenyamanan pelayanan, dan lain-lain.

D. Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) ada lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu;

1. Berwujud (tangible) Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini meliputi fasilitas fisik, seperti gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampihan pegawaianya.
2. Keandalan (reliability) Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (responsiveness) Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan Kepastian (assurance) Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).
5. Empati (empathy) Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Di



mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Lokasi dalam melakukan penelitian ini adalah PT Jasa Kelistrikan Indonesia yang berkantor di Taman Sari desa Tommo Mamuju Sulawesi Barat. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik berupa hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner dan data sekunder yaitu data yang telah diolah dan telah tersaji serta telah terdokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara interview yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara langsung dengan pimpinan dan sebagian karyawan dan kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan.

Metode analisis linear sederhana dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Human Relation dan Solidaritas karyawan sebagai variabel bebas terhadap kemajuan pelayanan pelanggan sebagai variabel terikat. Adapun persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + b X + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

X = Human Relation

b = koefisien regresi

e = error

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Deskriptif

Distribusi Responden berdasarkan jawaban pernyataan tentang Human

Relation dan Solidaritas karyawan pada PT Jasa Kelistrikan Indonesia diperoleh dari 65 orang yaitu:

- 1) Pada pernyataan yang pertama ” Hubungan terhadap sesama karyawan sudah berjalan dengan baik”, diketahui dari 65 responden, 9 responden (13,8%) adalah sangat setuju, 11 responden (16,9%) menyatakan setuju, 28 responden (43,1%) menyatakan kurang setuju, 11 responden (16,9%) menyatakan tidak setuju, dan 6 responden (9,2%) menyatakan sangat tidak setuju.
- 2) Pada pernyataan yang kedua ” Para karyawan PT Jasa Kelistrikan Indonesia selalu berhubungan secara harmonis dengan sesama karyawan”, diketahui dari 65 responden, 21 responden (32,3%) menyatakan sangat setuju, 14 responden (21,5%) menyatakan setuju, 14 responden (21,5%) menyatakan kurang setuju, 2 responden (3,1%) menyatakan tidak setuju, dan 15 responden (23,1%) menyatakan sangat tidak setuju.
- 3) Pada pernyataan yang ketiga ” Para karyawan PT Jasa Kelistrikan Indonesia Saling mengingatkan sesama rekan kerja” diketahui dari 65 responden, 14 responden (21,5%) menyatakan sangat setuju, 22 responden (33,8%) menyatakan setuju, 13 responden (20%) menyatakan kurang setuju, 3 responden (4,6%) menyatakan tidak setuju, dan



- sisanya 13 responden (20%) menyatakan sangat tidak setuju.
- 4) Pada pernyataan yang keempat “PT Jasa Kelistrikan Indonesia selalu menciptakan komunikasi yang baik antara sesama karyawan”, diketahui dari 65 responden tersebut, 17 responden (26,2%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (32,3%) menyatakan setuju, 12 responden (18,5%) menyatakan kurang setuju, 13 responden (20%) menyatakan tidak setuju, 2 responden (3,1%) menyatakan sangat tidak setuju.
- 5) Pada pernyataan yang kelima “Para karyawan selalu semangat dalam bekerja”, diketahui dari 65 responden, 13 responden (20%) menyatakan sangat setuju, 19 responden (29,2%) menyatakan setuju, 16 responden (24,6%) menyatakan kurang setuju, 3 responden (4,6%) menyatakan tidak setuju, 14 responden (21,5%) menyatakan sangat tidak setuju.
- 6) Pada pernyataan yang keenam “Karyawan selalu bisa menguasai pekerjaannya”, diketahui dari 65 responden, 13 responden (20%) menyatakan sangat setuju, 25 responden (38,5%) menyatakan setuju, 11 responden (16,9%) menyatakan kurang setuju, 4 responden (6,2%) menyatakan tidak setuju, 12 responden (18,5%) menyatakan sangat tidak setuju.
- 7) Pada pernyataan yang ketujuh “Mempunyai keandalan dalam bekerja”, diketahui dari 65 responden, 20 responden (30,8%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (26,2%) menyatakan setuju, 13 responden (20%) menyatakan kurang setuju, 12 responden (18,5%) menyatakan tidak setuju, 3 responden (4,6%) menyatakan sangat tidak setuju.
- 8) Pada pernyataan yang kedelapan “Anda merasa komunikasi yang baik dapat mempermudah pekerjaan”, diketahui dari 65 responden, 18 responden (27,7%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (32,3%) menyatakan setuju, 20 responden (30,8%) menyatakan kurang setuju, 3 responden (4,6%) menyatakan tidak setuju, 3 responden (4,6%) menyatakan sangat tidak setuju.
- 9) Pada pernyataan yang kelima “Pegawai mudah memberikan ideide kepada atasan”, diketahui dari 65 responden, 28 responden (43,1%) menyatakan sangat setuju, 12 responden (18,5%) menyatakan setuju, 9 responden (13,8%) menyatakan kurang setuju, 15 responden (23,1%) menyatakan tidak setuju, 1 responden (1,5%)



menyatakan sangat tidak setuju.

- 10) Pada pernyataan yang sepuluh “Situasi lingkungan kerja cukup baik dan menyenangkan”, diketahui dari 65 responden, 24 responden (36,9%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (26,2%) menyatakan setuju, 9 responden (13,8%) menyatakan kurang setuju, 9 responden (13,8%) menyatakan tidak setuju, 6 responden (9,2%) menyatakan sangat tidak setuju.

Distribusi Responden berdasarkan jawaban pernyataan tentang Kinerja Pada PT Jasa Kelistrikan Indonesiayang diperoleh dari 65 orang yaitu:

- 1) Pada pernyataan yang pertama ” Penghargaan bagi karyawan yang berpretasi dan sangsi bagi yang tidak berpretasi”, diketahui dari 65 responden, 61 responden (93,8%) adalah dengan jawaban ya, dan 4 responden (6,2%) dengan jawaban tidak.
- 2) Pada pernyataan yang kedua” Mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan”, diketahui dari 65 responden, 59 responden (90,8%) adalah dengan jawaban ya, dan 6 responden (9,2%) dengan jawaban tidak.
- 3) Pada pernyataan yang ketiga” Setiap ada permasalahan, pemecahannya didiskusikan oleh pimpinan sehingga ada

rasa tanggung jawab bersama”, diketahui dari 65 responden, 54 responden (83,1%) adalah dengan jawaban ya, dan 11 responden (16,9%) dengan jawaban tidak.

- 4) Pada pernyataan yang keempat” Karir karyawan selalu mendapat perhatian pimpinan dan peningkatan karir berdasarkan kenyataan dan kemampuan karyawan”, diketahui dari 65 responden, 59 responden (90,8%) adalah dengan jawaban ya, dan 6 responden (9,2%) dengan jawaban tidak.

B. Uji Validitas

Berdasarkan keterangan di atas dapat dilihat bahwa dari 10 (sepuluh) butir pernyataan untuk human relation (X1) dan 4 (empat) pernyataan untuk kinerja yang dibuat dalam kuesioner, semua pernyataan valid karena rhitung> rtabel atau nilai Corrected Item-Total Correlation diatas 0,244.

C. Uji Reliabilitas

Nilai ralpha human relation (0,900), nilai ralpa dan nilai ralpha kinerja (0,804) lebih besar dibandingkan dengan nilai rtabel = 0,444 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan tersebut adalah reliabel.

D. Hasil Uji t dan Persamaan pada Model Regresi

Uji hipotesis dilakukan dengan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (human relation (X1) terhadap variabel terikat Y (kinerja (Y)) dengan hasil sebagai berikut :
Bahwa thitung (human relation) = 2.377 dengan signifikansi (p-value) = 0.020. Jika dibandingkan dengan ttabel = 1.669



(yang diperoleh dari $N = 65$) dan $\text{sig-}\alpha = 0.05$, dapat disimpulkan bahwa $t_{\text{hitung}} \text{ human relation } (2.377) > t_{\text{tabel}} (1.669)$ sedangkan untuk $p\text{-value human relation } (0.020) < 0.05$. Hasil analisis ini memenuhi persyaratan uji pengaruh dimana jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas X (human relation) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat Y (kinerja).

E. Hasil Uji F

Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 19.0: bahwa nilai $F_{\text{hitung}} = 5.652$ dengan signifikansi ($p\text{-value}$) = 0.020. Selain dengan melihat nilai $\text{Sig. Uji } F$ dapat dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} , jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap produktivitas kerja, jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka kesimpulan sebaliknya. Nilai F_{hitung} pada Tabel 3 adalah 5.652 sedangkan nilai F_{tabel} dengan ketentuan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$ df_1 (jumlah variabel-1) = 1 dan df_2 ($n-k-1$) = $65-1-1 = 63$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 3.993 (rumus Excel tabel $F = \text{FIVN}(0.05, 1, 63)$), sehingga dapat disimpulkan $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($5.652 > 3.993$) Karena $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($5.652 > 3.993$), maka H_0 di tolak dimana secara bersama-sama human relation berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada PT Jasa Kelistrikan Indonesia.

F. Persamaan Regresi

Persamaan regresi dapat disusun sesuai dengan nilai koefisien hasil perhitungan berikut: Persamaan regresinya sebagai berikut : $Y = 1.659 + 0.104X_1 + e$ Berdasarkan output SPSS

pada Tabel 5. pada kolom Unstandardized Coefficients, maka persamaan regresi yang di dapat sebagai berikut : $Y = 1.659 + 0.104X_1 + e$ Artinya : 1. Nilai konstanta (a) sebesar 1.659 artinya jika human relation (X) bernilai 0, maka kinerja di PT Jasa Kelistrikan Indonesia nilainya adalah 1.659. 2. Nilai koefisien regresi variabel human relation (X) sebesar 0,104 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan human relation (X) mengalami kenaikan 1%, maka kinerja (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0.104. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan positif antara human relation dengan kinerja.

G. Uji Determinasi R

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai hubungan dari X terhadap Y . Bahwa koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini adalah 0,082 yang berarti 8,2% peningkatan pelayanan dipengaruhi oleh human relation dan solidaritas karyawan, sedangkan 91,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil uji statistic diketahui bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($5.652 > 3.993$). Karena $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($5.652 > 3.993$), maka H_0 di tolak dimana secara bersama-sama human relation (hubungan antar karyawan) dan solidaritas karyawan sangat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada PT Jasa Kelistrikan Indonesia. Berdasarkan koefisien determinasi nilai R dalam penelitian ini adalah 0,082 yang berarti 8,2% peningkatan pelayanan dipengaruhi oleh human relation, sedangkan 91,8% kinerja PT Jasa Kelistrikan Indonesia dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.



Saran dari penulis adalah: 1. Pimpinan PT Jasa Kelistrikan Indonesia dapat lebih meningkatkan perhatiannya kepada karyawan dalam bentuk teguran dan pujian terhadap prestasi karyawan serta melakukan peningkatan kesejahteraan sehingga karyawan akan merasa lebih semangat dalam bekerja. 2. Para karyawan dapat lebih mengembangkan komunikasi yang harmonis dengan pimpinannya agar sikap segan dapat dihindarkan sehingga kegiatan human relation berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwijayanti, Putri. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Pengawasan Dan Human Relation Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Indah Cargo Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa: Bidang Ilmu Ekonomi*. 4(1), 472-483.
- Hasan, Iqbal. (2004). *Pokok-pokok Materi: Teori Pengambilan Keputusan*. Ghalia Indonesia.
- Johnson, Doyle Paul. (1994). *Teori Sosiologi Klasik Dan Modern*. Terj. Robert MZ Lawang. Jakarta : Gramedi Pustaka Utama. (Buku asli diterbitkan 1981)
- Nadapdap, Kristanty. (2017). Analisis Pengaruh Human Relation Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara Iii (Persero). *Jurnal Ilmiah Methonomi*. 3(2), 47-60.
- Nuryanto, M. Rahmat Budi. (2014). *Studi tentang Solidaritas Sosial di Desa Modang Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser (Kasus Kelompok Buruh Bongkar Muatan)*. Volume 2. No. 3, ejournal Konsentrasi Sosiologi.
- Pratiwi, Tiara Cita Okta dkk. (2013). *Pengaruh Solidaritas Kelompok Sosial terhadap Perilaku Agresi Siswa Kelas XI SMA N 85 Jakarta*. Volume 1. No. 2, jurnal PPKN UNJ online.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Riedel, Anggia G.C.R. Dkk. (2019). Pengaruh Human Relation, Job Satisfaction Dan Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Manado Quality Hotel. *Jurnal EMBA*. 7(3), 2959-2968.
- Ruslan, Rosady. (2008). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sa'adah, Miftahus. Dkk (2019). Hubungan Antara Pemahaman Sejarah Nasional Indonesia Dan Solidaritas Sosial Dengan Sikap Nasionalisme Siswa Kelas XI Ips SMA N 1 Ngemplak Boyolali Tahun Ajaran 2015/2016. *Jurnal CANDI*. 19(1).