

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Kepemimpinan**

###### **2.1.1.1 Definisi Kepemimpinan**

Menurut (George R. Terry, 2018) kepemimpinan adalah hubungan yang ada dalam diri seseorang atau pemimpin, aktivitas mempengaruhi orang-orang untuk bekerja sama secara sadar dalam hubungan tugas, berusaha untuk mencapai tujuan kelompok secara sukarela. Menurut (Fahmi, 2017), “kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang menguji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan”. (Sutrisno, 2020) menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan aktivitas menggerakkan orang lain untuk mencapai hasil yang diharapkan dengan cara memimpin, membimbing, dan mempengaruhi orang lain. Menurut (Sedarmayanti, 2017), “Kepemimpinan adalah keseluruhan aktivitas dalam rangka mempengaruhi orang-orang agar mau bekerja sama mencapai suatu tujuan yang diinginkan bersama.”

Berdasarkan pengertian kepemimpinan di atas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memotivasi, mengarahkan, dan mempengaruhi orang lain dalam melaksanakan tugasnya.

### **2.1.1.2 Dimensi dan Indikator Kepemimpinan**

Menurut (Samsudin, 2019), ada beberapa indikator untuk mengukur kepemimpinan yaitu:

1. Keinginan untuk menerima tanggung jawab

Seorang pemimpin yang menerima kewajiban untuk mencapai suatu tujuan berarti bersedia bertanggung jawab pada pimpinannya atas segala yang dilakukan bawahannya.

2. Kemampuan untuk “*perceptive*”

*Perceptive* adalah menunjukkan kemampuan untuk mengamati atau menemukan kenyataan dari suatu lingkungan. Setiap pimpinan harus mengenal tujuan organisasi sehingga ia dapat bekerja untuk membantu mencapai tujuan tersebut.

3. Kemampuan bersikap objektif.

Objektivitas adalah kemampuan untuk melihat suatu peristiwa atau merupakan perluasan dari kemampuan perluasan dari kemampuan persepsi. Objektivitas membantu pimpinan untuk meminimumkan faktorfaktor emosional dan pribadi yang mungkin mengaburkan realitas.

4. Kemampuan untuk menentukan prioritas.

Kemampuan ini sangat diperlukan karena pada kenyataannya masalahmasalah yang harus dipecahkan bukan datang satu per satu, melainkan datang bersamaan dan berkaitan antara satu dengan yang lainnya.

## 5. Kemampuan untuk berkomunikasi.

Kemampuan untuk memberikan dan menerima informasi merupakan keharusan bagi seorang pemimpin. Oleh karena itu, pemberian perintah dan penyampaian informasi kepada orang lain mutlak perlu dikuasai.

Menurut (Fahmi, 2017), indikator-indikator kepemimpinan yaitu:

1. Memiliki kompetensi yang sesuai dengan zamannya. Artinya kompetensi yang dimilikinya sangat berguna untuk diterapkan pada saat itu, dan kompetensi tersebut diakui oleh banyak pihak serta pakarkhususnya.
2. Memahami setiap permasalahan secara lebih dalam dibandingkan dengan orang lain, serta mampu memberikan keputusan terhadap permasalahan.
3. Mampu menerapkan konsep "*the right man and the right place*" secara tepat dan baik. The right man and the right place adalah menempatkan orang sesuai dengan tempatnya dan kemampuan atau kompetensi yang dimilikinya. Artinya pemimpin adalah yang bisa melihat setiap potensi yang dimiliki oleh seseorang dan menempatkan potensi tersebut sesuai padatempatnya.

### **2.1.1.3 Ciri Kepemimpinan**

Enam ciri yang berkaitan dengan kepemimpinan menurut Afandi, (2018), antara lain:

1. Dorongan

Seorang pemimpin diharuskan untuk menunjukkan sikap kerja keras dan pantang menyerah.

2. Kehendak untuk Memimpin

Pemimpin memiliki kehendak untuk memimpin, mempengaruhi, dan menggerakkan orang lain.

3. Kejujuran dan Integritas

Pemimpin diharuskan untuk mampu menciptakan hubungan baik dan rasa saling percaya dengan para karyawannya melalui dengan cara yang jujur.

4. Kepercayaan Diri

Pemimpin diharuskan untuk memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi, sehingga tidak ada keraguan dari bawahan terhadap pemimpinnya.

5. Kecerdasan

Pemimpin diharuskan untuk memiliki kecerdasan untuk mengumpulkan data, menganalisis data, dan menafsirkan data tersebut untuk mengambil keputusan secara tepat.

6. Pengetahuan mengenai pekerjaan

7. Pemimpin diharuskan untuk memiliki pengetahuan yang luas tentang perusahaan tempat ia bekerja, Gambaran industri, dan hal-hal lainnya.

#### **2.1.1.4 Fungsi Kepemimpinan**

Lima fungsi pokok kepemimpinan menurut Nawawi dalam (Busro, 2018) antara lain:

- 1. Fungsi Instruktif**

Pemimpin memiliki fungsi instruktif, dimana mereka bertugas untuk memberikan instruksi mengenai apa yang harus dikerjakan, cara untuk mengerjakan tugas tersebut, serta kapan pekerjaan tersebut harus selesai.

- 2. Fungsi Konsultatif**

Pemimpin memiliki fungsi konsultatif dimana mereka mendengarkan dan mempertimbangkan saran dari bawahannya sebelum mengambil sebuah keputusan.

- 3. Fungsi Partisipasi**

Pemimpin memiliki fungsi partisipasi dimana mereka memberikan dorongan agar setiap anggota atau pengikutnya untuk berpartisipasi dalam setiap proses pencapaian tujuan.

- 4. Fungsi Delegasi**

Pemimpin memiliki fungsi delegasi, dimana mereka dapat mendeklasikan wewenangnya kepada bawahannya untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu.

- 5. Fungsi Pengendalian**

Pemimpin memiliki fungsi pengendalian yang artinya mereka mampu untuk mengendalikan setiap aktivitas atau pekerjaan para

anggotanya agar tidak keluar dari aturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi.

## **2.1.2 Komunikasi**

### **2.1.2.1 Definisi Komunikasi**

Menurut (Yasir, 2020) komunikasi adalah suatu topik yang amat sering diperbincangkan, bukan hanya di kalangan ilmuan komunikasi, melainkan juga di kalangan orang awam, sehingga kata komunikasi itu sendiri memiliki terlalu banyak arti yang berlainan. Menurut (Sutrisno, 2017) Komunikasi adalah sebuah konsep yang mempunyai banyak arti. Makna komunikasi dapat dibedakan menjadi: Proses Komunikasi sosial makna ini ada dalam konteks ilmu sosial. Dimana para ilmuwan sosial menggunakan metode ini untuk penelitian biasanya fokus pada aktivitas manusia dan komunikasi itu terkait pesan dan perilaku. Menurut (Arni, 2016), menjelaskan bahwa komunikasi adalah pertukaran informasi verbal dan nonverbal antara pengirim dan penerima informasi untuk mengubah perilaku.

Menurut (Dinata, 2022) “komunikasi yang baik dalam organisasi, dapat menjadi sumber keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai apa yang diharapkan. Komunikasi menjadi tonggak awal dari karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya diperusahaan”. Sedangkan menurut (Siregar et all, 2021) komunikasi dapat diartikan mengadakan pembicaraan dengan mengirimkan dan menerima pesan yang melibatkan dua orang atau lebih dalam mencapai kesamaan pemahaman dengan menggunakan cara

berkomunikasi yang biasa melalui lisan, tulisan, maupun sinyal-sinyal nonverbal.

Untuk dapat berkomunikasi secara akurat dan efektif, tidak hanya harus memahami prosesnya tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan secara kreatif. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif dapat menghubungkan anggota agar tidak terjadi kesalahan di tempat kerja dan menciptakan hubungan kerja yang baik antara pimpinan dan anggota hingga meningkatkan kinerja dalam mencapai tujuan organisasi.

### **2.1.2.2 Dimensi dan Indikator Komunikasi**

Menurut (Wibowo, 2016) indikator- indikator komunikasi antara lain adalah :

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

2. Intensitas komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

3. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, Artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

4. Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

5. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

### **2.1.2.3 Jenis – Jenis Komunikasi**

Menurut (Pohan & Rahmidani, 2021) ada lima jenis komunikasi :

1. Komunikasi berdasarkan Penyampaian
2. Komunikasi berdasarkan Prilaku
3. Komunikasi berdasarkan Kelangsungannya
4. Komunikasi Berdasarkan Maksud Komunikasi
5. Komunikasi Berdasarkan Ruang Lingkup

Berdasarkan bahasa dalam penyampaian pesan, bentuk komunikasi organisasi dibagi menjadi komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Jika komunikasi verbal maupun non verbal dibangun dengan baik dalam suatu organisasi, maka akan tercipta hubungan kerja yang harmonis dan dapat menyelesaikan segala persoalan dan tantangan yang dihadapi organisasi. Terdapat beberapa jenis-jenis komunikasi menurut Menurut Siregar et all, (2021) :

1. Komunikasi Verbal (*Verbal Communication*)

Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi atau penyampaian pesan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata.

2. Komunikasi Non-Verbal (*Non Verbal Communication*)

Komunikasi non-verbal dapat memberikan penguatan, penekanan, maupun dapat menggantikan komunikasi verbal. Komunikasi non-verbal dapat memberikan ruang bagi seseorang untuk mengekspresikan apa yang ada dalam pikiran dan perasaannya tanpa mengeluarkan kata-kata atau disebut juga sebagai bahasa isyarat.

#### **2.1.2.4 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi**

Pentingnya komunikasi dalam hubungan dengan pekerjaan ditunjukkan oleh banyaknya waktu yang dipergunakan untuk berkomunikasi. Menurut Siregar et all, (2021) ada 4 fungsi utama dalam organisasi yaitu kontrol, motivasi, pengungkapan emosi dan informasi. Tidak satupun dari keempat fungsi ini yang harus dipandang sebagai hal yang tidak penting daripada yang

lain. Agar berkinerja secara efektif organisasi perlu mempertahankan beberapa macam pengendalian terhadap anggotanya, merangsang para anggota untuk berkinerja, menyediakan sarana untuk pengungkapan emosi dan membuat pilihan-pilihan keputusan.

Fungsi komunikasi antara lain:

1. Fungsi kontrol yang berfungsi untuk mengontrol perilaku anggota dalam berbagai cara seperti mengkomunikasikan keluhan tentang pekerjaan kepada pimpinan
2. Fungsi motivasi yaitu komunikasi yang bisa memelihara motivasi dan menjelaskan apa yang akan dikerjakan untuk meningkatkan prestasi kerja.
3. Fungsi ekspresi emosi yaitu memberikan pelepasan ketegangan untuk ekspresi emosional dan pemenuhan kebutuhan
4. Fungsi informasi yaitu memberikan informasi yang dibutuhkan anggota untuk membuat keputusan.

### **2.1.3 Kepuasan**

#### **2.1.3.1 Definisi Kepuasan**

Menurut (Kotler, 2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selanjutnya, menurut Tjiptono (Samtono, 2018) kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman

dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Menurut Kotler dan Keller dalam Wahyuni, (2021) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk/jasa (hasil) terhadap ekspektasi mereka.

(Samuel & Ramadhan, 2022) menyatakan bahwa menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Menurut Rangkuti (Syahbana, 2019) kepuasan anggota merupakan respon anggota terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

### **2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan**

Setiap karyawan memiliki tolak ukur kepuasan kerja yang berbeda standar kepuasannya. Adapun indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan, (2019) antara lain:

1. Kesetiaan penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun di luar pekerjaan dari orang lain yang tidak bertanggung jawab.
2. Kemampuan penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

3. Kejujuran penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas – tugasnya memenuhi perjanjian bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.
4. Kreatifitas penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.
5. Perasaan karyawan terhadap penghargaan dan pengakuan dari penyelesaian tugas yang memadai di dalam pekerjaan dari rekan kerja, atasan, manajemen bahkan masyarakat umum.
6. Sebuah perasaan dari karyawan terhadap pekerjaan yang diambil, apakah pekerjaan itu mendebarkan atau membosankan, serta apakah pekerjaan itu.

Wahyuni, (2021) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur kepuasan adalah, sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan, yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Minat menggunakan Kembali, kesediaan pelanggan untuk menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk
3. Kesediaan untuk merekomendasi, yaitu kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga

### **2.1.3.3 Manfaat Kepuasan**

Menurut (Tjiptono, 2019) kepuasan pelanggan berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, diantaranya:

- 1) Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.
- 2) Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*.
- 3) Menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan.
- 4) Menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
- 5) Meningkatkan toleransi harga, terutama kesedian pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok.
- 6) Menumbuhkan rekomendasi gethok tular positif.

Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap product-line extension, brand extension, dan new add-on services yang ditawarkan perusahaan, serta

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Selama tinjauan literatur, peneliti memulai dengan mengkaji penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Dengan demikian peneliti memperoleh berbagai referensi pendukung, pelengkap, dan pembanding yang lengkap sehingga penulisan skripsi ini lebih lengkap. Hal ini dimaksudkan

untuk menyempurnakan ulasan terhadap materi berupa penelitian yang sudah ada.

Berkaitan dengan dijabarkan pada bab maupun sub bab sebelumnya bahwa judul dari penelitian ini adalah : “Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Anggota Kelompok Tani Desa Trengguli Kecamatan Wonosalam Kabupaten Demak”

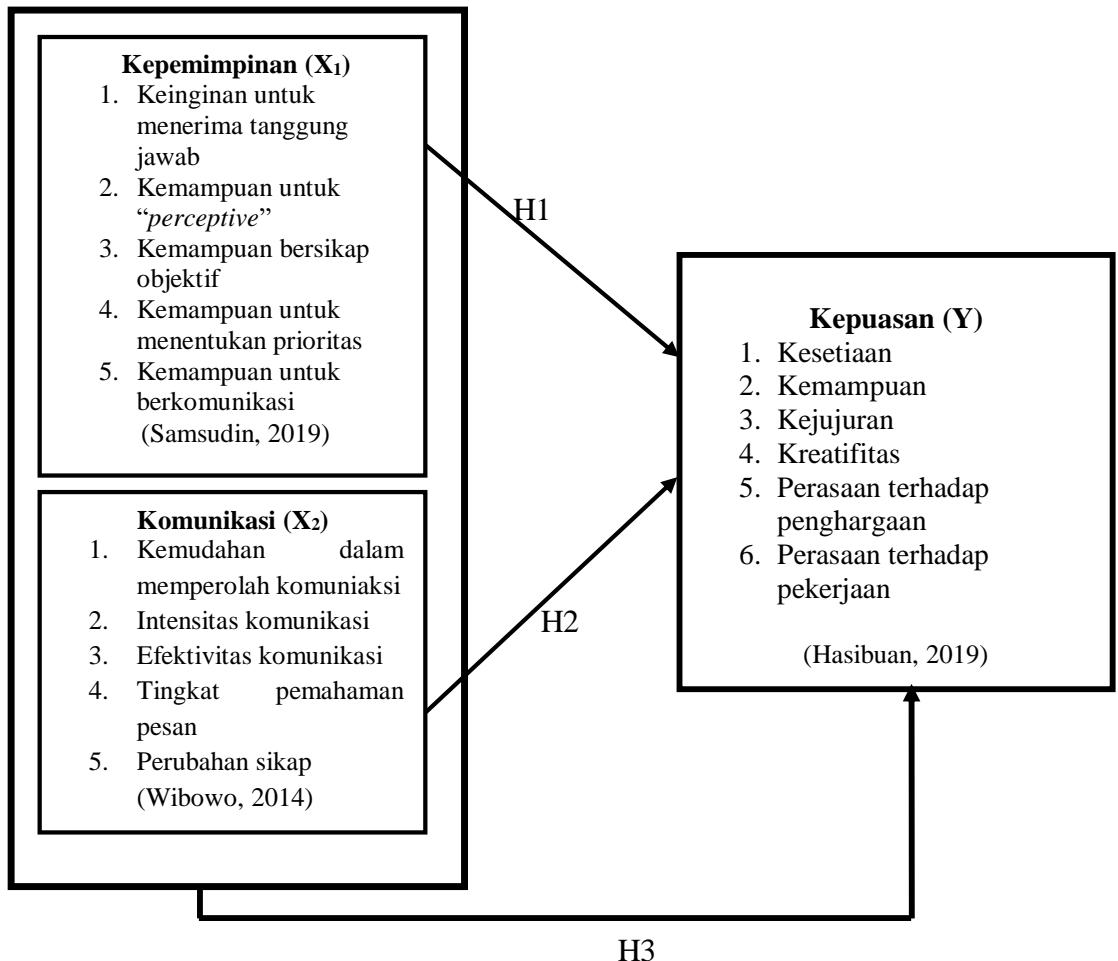
Berdasarkan pada judul penelitian tersebut, maka peneliti melakukan studi pendahuluan berupa peninjauan terhadap penelitian serupa yang sebelumnya terlebih dahulu melakukan penelitian, yang mengkaji hal yang sama serta relevan dengan kajian yang akan diteliti oleh peneliti.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti / Tahun / Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Putra & Sinambela/ 2021 / Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Dosen	Kepemimpinan (X1), Iklim Komunikasi Kerja (X2) dan Kepuasan Kerja (Y)	Kuantitatif	Hasil studi ini menyatakan bahwa kepemimpinan dan komunikasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepemimpinan menjadi variabel bebas yang berpengaruh dominan.
2	Sugiono & Lumban Tobing / 2021 / Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan	Kepemimpinan (X1), Budaya Organisasi (X2), Komunikasi (X3) dan Kepuasan (Y)	Kuantitatif	hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh langsung kepemimpinan terhadap kinerja karyawan lebih besar daripada pengaruh tidak langsung, sehingga peningkatan pelaksanaan manajerial yang dilakukan melalui kepuasan kerja tidak memberikan dampak yang lebih besar jika dibandingkan dengan hasil pelaksanaan manajerial yang langsung terhadap kinerja karyawan. Maka diperlukan adanya pengaruh lain yang mendukung upaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja sehingga berdampak terhadap kinerja karyawan di PT. UMM.
3	Ni Luh Putu Ayu Anggi Pratiwi & I Putu Bagus Suthanaya / 2022 / Pengaruh Kepemimpinan Dan	Kepemimpinan (X1), Komunikasi (X2) dan Kepuasan (Y)	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh bahwa kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan The Leaf Villa Jimbaran.

	Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Villa The Leaf Jimbaran			Variabel kepemimpinan lebih dominan mempengaruhi Kepuasan kerja karyawan The Leaf Villa Jimbaran.
4	Simbolon et al.,/ 2022 / Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. United Rope Medan	Kepemimpinan (X1), Komunikasi (X2), Lingkungan Kerja (X3) dan Kepuasan kerja (Y)	Kuantitatif	Berdasarkan analisis parsial, kepemimpinan mempunyai pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, komunikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pekerjaan kepuasan dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan secara simultan kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif dan positif pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi di PT. Tali Bersatu Medan. Itu Kontribusi variabel kepemimpinan, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap peningkatan kepuasan kerja adalah 0,821 atau 82,1%, sedangkan sisanya 0,179 atau 17,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. penelitian ini seperti jenjang karir, konflik kerja, motivasi kerja dan lain-lain. dll.
5	Amirullah / 2020 / Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Mandiri Utama Finance Cabang Palopo	Kepemimpinan (X1), Komunikasi (X2), dan Kepuasan kerja (Y)	Kuantitatif	Hasil penelitian ini yaitu variabel kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

## 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan kajian pustaka, kajian peneliti yang relevan dan kerangka pikir maka dapat di rumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan ketua kelompok tani terhadap kepuasan anggota kelompok tani Desa Trengguli Kecamatan Wonosalam Kabupaten Demak.

H2 : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan anggota kelompok tani Desa Trengguli Kecamatan Wonosalam Kabupaten Demak.

H3 : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan ketua kelompok tani dan komunikasi secara simultan terhadap kepuasan anggota kelompok tani Desa Trengguli Kecamatan Wonosalam Kabupaten Demak.

H4 : Diduga komunikasi merupakan variable yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan anggota kelompok tani Desa Trengguli Kecamatan Wonosalam Kabupaten Demak.