

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini seringkali muncul istilah *human relations* di dalam sebuah organisasi atau sebuah lembaga, akan tetapi tidak semua dari organisasi atau lembaga tersebut yang mengerti secara detail tentang maksud dan tujuan dari *human relations*. *Human relations* memiliki peranan penting demi kemajuan dan perkembangan sebuah organisasi atau lembaga. *Human relations* akan membentuk sebuah tatanan komunikasi yang efektif dalam internal dalam organisasi atau lembaga.

Human relations adalah hubungan antara manusia atau secara sederhananya adalah bagaimana cara memperlakukan manusia dengan baik dan wajar. *Human relations* sangat penting diterapkan dalam sebuah organisasi atau lembaga, karena akan berdampak kepada motivasi dan kinerja para pegawai. Hubungan *human relations* yang tidak baik akan berdampak kepada kinerja para pegawai, serta pada akhirnya karyawan akan meninggalkan organisasi atau lembaga tersebut, sehingga lembaga atau organisasi tersebut akan kehilangan loyalitas dari karyawannya.

Berdasarkan gambar singkat tersebut, maka Pesantren Daarut Tauhiid sudah menerapkan konsep *human relations* dengan baik. Berdasarkan komunikasi internal dan *human relations* yang baik mampu membuat karyawan Daarut tauhiid bertahan untuk mengabdikan dirinya untuk kepentingan dan

kemajuan Daarut Tauhiid. Jika dilihat secara finansial yang diberikan oleh Daarut Tauhiid kepada karyawan tidaklah besar seperti gaji yang idealnya kita pikir, tidak adanya tunjangan dan jaminan kesehatan, akan tetapi para karyawan tersebut mampu bekerja maksimal serta bisa loyal hingga bertahun-tahun. Ini sudah menunjukkan bahwa karyawan merasa betah di Daarut Tauhiid, meskipun apa yang diterima karyawan secara finansial tidaklah besar, tetapi perlakuan yang diterima karyawan tidak bisa dinilai dengan materi. Gambaran ini sesuai dengan pernyataan berikut ini :

Davis dalam Effendy (1993:51), mengemukakan bahwa human relations adalah kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerja sama yang efektif, dan memberikan pemenuhan kebutuhan dan juga tujuan organisasi. Potensi aktualitas dan proses kreativitas manusia perlu digali, diarahkan dan dikembangkan di dalam wadah masyarakat dan juga organisasi.

Berdasarkan paparan tersebut dapat kita terjemahkan bahwa human relations bukan hanya sekedar penghantar pesan atau hanya sekedar menyampaikan pesan, tetapi lebih menakankan kepada saling menghormati satu dengan yang lainnya. Konsep inilah yang sangat sulit untuk diterapkan oleh banyak orang. Sikap arogan, ingin menang sendiri, dan sulit untuk menerima kritik dan masukan dari orang lain adalah sekumpulan faktor yang menyebabkan gagalnya *human relations* berjalan disebuah lembaga atau oragnisasi.

Daarut Tauhiid sebagai sebuah pesantren pada dasarnya sama dengan pesantren pada umumnya, akan tetapi berkat kegiatan *human relations* yang dijalankan dengan baik membuat Daarut Tauhiid mendapatkan predikat sebagai pesantren percontohan. Pada umumnya pesantren hanya tempat belajar bagi orang-orang islam, tetapi di Daarut Tauhiid orang-orang non-muslimpun ikut

belajar dan mencari berbagai pengetahuan. Predikat ini tidak mungkin didapatkan dengan mudah oleh pesantren Daruttauhid tanpa adanya kerja sama yang solid antara karyawan dengan pihak manajemen.

Pesantren Daarut Tauhiid sangat mengerti betul tentang komunikasi yang efektif serta mampu menumbuhkan rasa saling menghormati satu dengan yang lainnya. Pihak manajemen bisa menerima kritikan atau masukan yang disampaikan oleh karyawan tanpa memandang karyawan tersebut adalah bawahan. Pada dasarnya memang demikianlah sesungguhnya konsep dari *human relations* di sebuah lembaga atau organisasi. Saling hormat menghormati, saling harga menghargai antar sesama karyawan atau pihak pimpinan dengan karyawan akan menumbuhkan semangat dan motivasi kerja yang bagus, serta pada akhirnya akan menciptakan kinerja yang maksimal. Pengkajian lebih lanjut human relations memberikan banyak manfaat dan dampak positif kepada organisasi atau lembaga seperti, karyawan akan berusaha bekerja semaksimal mungkin demi kemajuan organisasi atau lembaga, karyawan tidak akan memperhitungkan besarnya pengorbanan yang ia berikan untuk lembaga atau organisasi asalkan pihak organisasi atau lembaga mampu menghargai apa yang telah diberikan oleh karyawannya. Pandangan ini sesuai dengan pernyataan berikut ini :

Mutual acceptance atau saling menerima sebagai salah satu prinsip dari human relations Abdurahman (1980:34) idealnya menjadi sebuah keharusan ketika seorang pemimpin mendapatkan umpan balik dari karyawan merespon dengan baik agar tidak menjadi sebuah persepsi yang buruk untuk karyawan dan secara tidak langsung akan menjadi miss komunikasi antar keduanya.

Berdasarkan paparan di atas kita dapat melihat bahwa *human relations* bukan hanya sekedar penyampaian pesan, akan tetapi bagaimana menciptakan rasa saling menghargai satu dengan yang lainnya sehingga terwujudnya sebuah komunikasi yang efektif, karena komunikasi efektif menyangkut bagaimana memberitahu orang kemana mereka harus pergi (pesan dari atas ke bawah), mengikat berbagai bagian organisasi menjadi satu tim (penyampaian secara horizontal), dan mencari informasi tentang seberapa baik komunikasi berperan (masuk dari bawah ke atas).

Hubungan yang dimaksudkan dalam *human relations* tidak seperti orang berkomunikasi biasa, bukan hanya merupakan penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain, tetapi hubungan antara orang-orang yang berkomunikasi dimana mengandung unsur-unsur kejiwaan yang amat mendalam. Dikatakan bahwa hubungan manusiawi itu merupakan suatu komunikasi karena sifatnya yang orientasi pada perilaku (*action oriented*), hal ini mengandung kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Berdasarkan hal tersebut kita dapat menarik sebuah kesimpulan dengan menyatakan bahwa *human relations* 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. Berdasarkan paparan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **Aktivitas *Human Relations* di Yayasan Pesantren Daruttauhid Bandung.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Aktivitas *Human Relations* di Yayasan Pesantren Daarut Tauhiid Bandung?

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Bagaimana *human relations* di Yayasan Daarut Tauhiid dalam peningkatan motivasi kerja pegawai Yayasan Daruttauhid Bandung ?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada proses motivasi *human relations* pada pegawai kantor Yayasan Daruttauhid ?
3. Hasil-hasil apa saja yang di capai dalam aktivitas *human relations* ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui aktifitas *human relations* di Yayasan Daruttauhid dalam peningkatan motivasi kerja pegawai
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada proses *human relations* pada pegawai kantor Yayasan Daruttauhid
3. Untuk mengetahui Hasil-hasil apa saja yang di capai dalam aktivitas *human relations*

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa di peroleh dari penelitian ini :

1. Secara akademis, penelitian ini di harapkan dapat memperkaya khasanah penelitian komunikasi dan sumber bacaan, khsusnya penelitian tentang public relations
2. Secara teoritis, penelitian ini di harapkan mampu menambah khazanah keilmuan bagi program studi ilmu komunikasi khusunya dalam dunia *public relations*, terutama yang berkaitan dengan *human relations* sebuah perusahaan serta hasil penelitian ini bisa di gunakan sebagai bahan evaluasi bagi Yayasan Daarut Tauhiid sejauhmana keberhasilan program komunikasi yang mereka buat.
3. Secara praktis, penelitian ini di harapkan bisa menjadi masukan bagi Yayasan Daarut Tauhiid dan di harapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan mahasiswa tentang *public relations*, terutama yang berkaitan dengan program komunikasi sebuah perusahaan atau lembaga.

1.6 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Review Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti melakukan penelitian mengenai *human relations*, sebelumnya ada juga penelitian serupa mengenai *human relations* yaitu: *pertama*, Widdi Ega Rukmana pada tahun 2010. Judul yang diangkat adalah “*Analisis Pengaruh Human Relations dan Kondisi Fisik Lingkungan Terhadap Etos Kerja dan Kinerja Karyawan*” di Dedy Jaya Plaza Tegal. Jenis penelitian yang dilakukannya memakai jenis penelitian kualitatif. Adapun hasil

penelitian Widdi Ega Rukmana tersebut menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *human relations* (hubungan antar manusia) terhadap etos kerja.

Kedua, Lya styowati pada tahun 2009. Judul yang diangkat adalah “*Hubungan human relations dengan tingkat kinerja kerja karyawan*” .Jenis penelitian yang dilakukannya memakai jenis penelitian kuantitatif (Korelasional). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *human relations* dengan kinerja karyawan, dengan nilai korelasi 0,666 hal ini menunjukkan adanya hubungan yg signifikan. Itulah beberapa penelitian terdahulu mengenai *human relations*, penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilakukan dalam hal *human relations*.

1.7 Kerangka Pemikiran

1.7.1 Kajian Konseptual

1) Human Relations

Masalah utama yang sering nampak di jagad ini khususnya yang sering dihadapi oleh perusahaan, lembaga, pemerintahan, maupun organisasi-organisasi lainnya, yaitu menyangkut prinsip utama dasar-dasar yang memungkinkan orang/manusia untuk tergerak melaksanakan pekerjaannya dengan senang hati.

Berbicara mengenai masalah kemauan dan kesediaan untuk melaksanakan tugas pekerjaan merupakan hal yang cukup kompleks seperti juga kompleksnya melakukan pendekatan pada manusia itu sendiri. Untuk mengenali masalah

tersebut dan mendalaminya, maka mutlak diperlukan pengetahuan tentang apa yang disebut *human relations* terutama dalam tujuan komunikasi.

Mengingat begitu luasnya ruang lingkup *human relations* maka dalam penelitian ini akan dicoba fokuskan pada apa yang disebut *Organizational Human Relations*. Untuk mencari pengertian *human relations* nampaknya tidaklah mudah dapat menemukan kata-kata yang tepat sebagai terjemahan dari *human relations*, ada yang menterjemahkan sebagai hubungan antar manusia. Secara harfiah terjemahan tersebut tidaklah salah, akan tetapi tidak mengandung makna *human relations* yang sebenarnya. Pada istilah hubungan antar manusia tidak terdapat titik berat yang meyakinkan, sedangkan titik berat pada *human relations* adalah *humannya* (manusianya). Jadi di sini faktor manusianya berupa sifatnya, wataknya, tingkah lakunya, pribadinya dan bukan hanya wujudnya saja. *Human relations* adalah masalah rohaniah, yaitu proses rohaniah yang menyangkut watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap dan tingkah laku menuju suatu kebahagiaan atau kepuasan hati. Proses ini berlangsung pada dua atau tiga orang yang terlibat dalam hubungan komunikatif, yaitu komunikasi antar persona. Mengenai *human relations*,

Effendy (1993:50) memberi pengertian *human relations* dalam arti sempit Komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja (*work situation*) dan dalam organisasi kekerjaan (*work organization*) dengan tujuan untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati.

Dengan kegiatan *human relations* para pemimpin organisasi kekerjaan berusaha memecahkan masalah yang menimpa para karyawan secara individual,

sehingga dengan demikian mereka dapat digairahkan dan digerakkan ke arah yang lebih produktif.

Norman dalam Effendy (1993:50) *Human relations* dapat diusahakan untuk menghilangkan rintangan-rintangan komunikasi, mencegah salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia. Dalam melaksanakan *human relations* itu pemimpin organisasi atau lembaga melakukan komunikasi dengan para karyawannya secara manusiawi untuk menggiatkan mereka bekerja bersama-sama, sehingga hasilnya memuaskan di samping itu mereka bekerja dengan hati puas”.

2) Motivasi kerja

Definisi motivasi kerja menurut para penulis sebagai berikut:

1. Ellen A Benowitz, motivasi kerja adalah kekuatan yang menyebabkan individu bertindak dengan cara tertentu. Orang punya motivasi tinggi akan lebih giat bekerja, sementara yang rendah sebaliknya.
2. John R. Schemerhorn, motivasi kerja yaitu mengacu pada pendorong di dalam individu yang berpengaruh atas tingkat, arah dan gigihnya upaya seseorang dalam pekerjaannya.
3. George R. Terry, motivasi kerja adalah suatu keinginan dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk bertindak sesuatu.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan, bahwa motivasi kerja adalah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang, baik yang berasal dari dalam dan luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya.

1.7.2 Kajian Teoritis

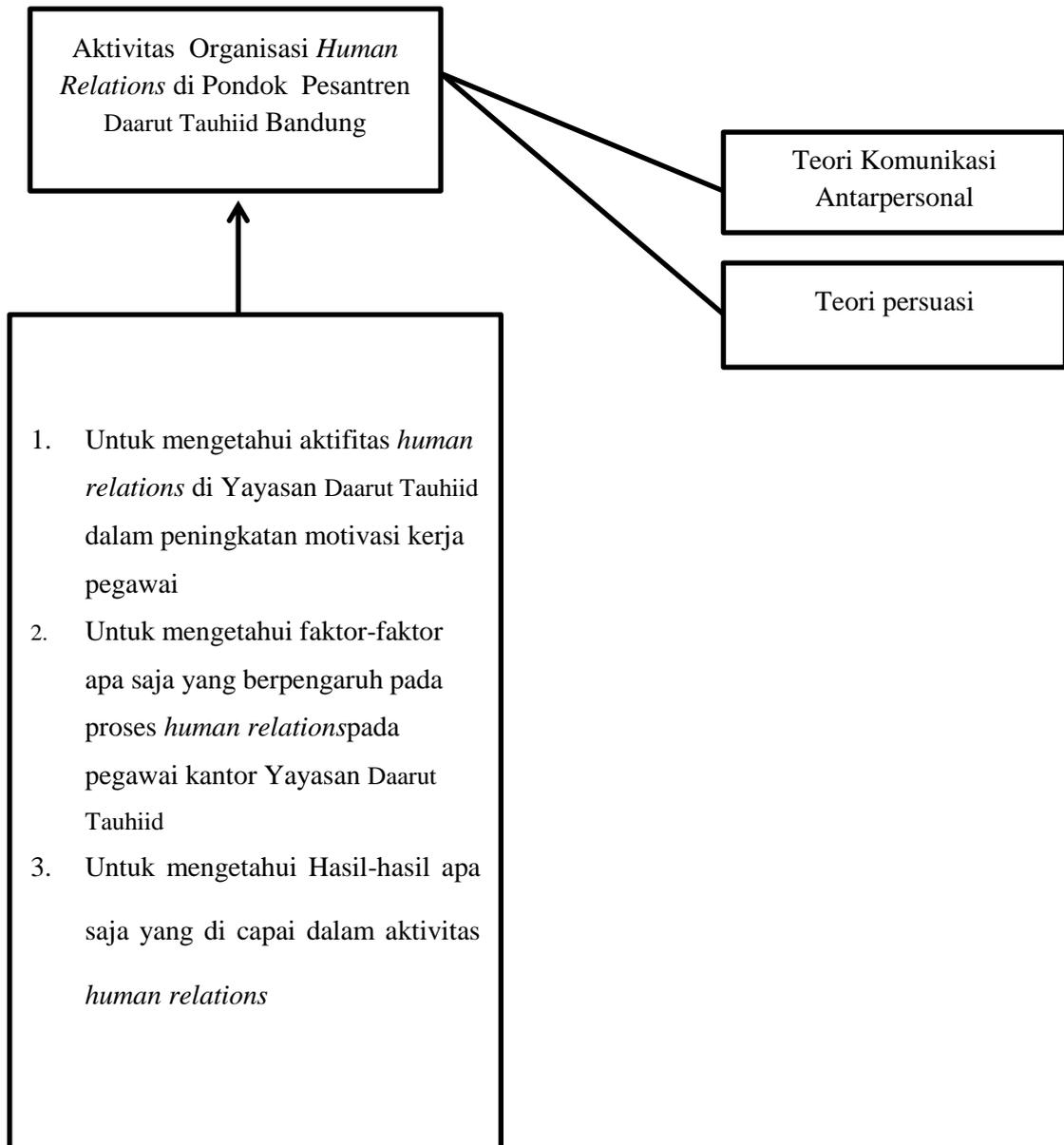
Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini hanya bermaksud memberikan panduan, gambaran kesinambungan antara satu teori dengan teori lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Pengambilan sejumlah b menurut pertimbangan peneliti sangat relevan dengan konteks dan fokus penelitian tentang model organisasi human relations di Yayasan Pesantren Daruttauhid. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini dan akan dibahas pada bab selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Teori Komunikasi Antapersonal
2. Teori Motivasi

Adapun gambar konsep pemikiran dari penelitian ini berdasarkan para diatas adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



Hasil Olahan Penulis

1.8 Langkah-Langkah Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan dengan mempergunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana data yang digambarkan secara obyektif berdasarkan data atau fakta yang ditemukan. Metode adalah alat atau cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data empiris dan menganalisis data. Metode ditentukan oleh kriteria-kriteria yang ada dalam metodologi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan study fenomenologi. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan berbagai pendekatan metodologis berdasarkan bermacam-macam kaidah-kaidah teori.

Penelitian kualitatif menggunakan metode pengumpulan data dan analisis yang non kuantitatif. Sasarannya adalah mengeksplorasi hubungan sosial, dan mendeskripsikan pengalaman. Penelitian kualitatif kompleks dan luas. Peneliti kualitatif bermaksud untuk memberi makna atas fenomena secara holistik dan harus memerankan dirinya secara aktif dalam keseluruhan proses studi. Temuan-temuan dalam study kualitatif sangat dipengaruhi oleh nilai dan persepsi peneliti (Danim, Sudarwan dalam Dyah Rahmi Astuti : 35) .

Makna penelitian kualitatif adalah sebagai berikut (Danim, Sudarwan dalam Dyah Rahmi Astuti : 69)

- 1) Penelitian alamiah, mempelajari kondisi dalam proses.
- 2) Analisis induktif dimana peneliti masuk dalam rincian serta kekhususan data untuk menemukan kategori-kategori utama.
- 3) Penelitian “holistik”, gejala dilihat sebagai suatu kesatuan sistem yang kompleks, melebihi jumlah dari bagian-bagiannya.
- 4) Data kualitatif, terinci dan *thick description*.

- 5) Kontak pribadi dan pengalaman; peneliti harus dekat pada kelompok, individu, situasi, gejala yang dipelajari

1.8.2 Sumber Data

- 1) Data primer,

Data Primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan langsung pada Yayasan pesantren daruttauhid Bandung sehingga data yang diperoleh adalah :

- a. Data tentang pelaksanaan *human relations* atasan/pimpinan Pondok Pesantren Daruttauhid Bandung terhadap pegawai dalam kegiatan pekerjaan sehari-hari dan kemungkinan untuk mendapatkan metode-metode yang digunakan dalam peningkatan motivasi kerja pegawainya.
- b. Data tentang sejarah perkembangan Pondok Pesantren Daarut Tauhiid Bandung didirikan hingga saat ini.

- 2) Data sekunder

Data sekunder berupa penelusuran literatur dan data penunjang di mana satu sama lain saling mengenal mendukung, yaitu buku-buku, makalah-makalah, thesis, dan sumber ilmiah lain yang berhubungan dengan karya ilmiah ini.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Partisipatif Pasif

Observasi partisipatif atau observasi partisipan merupakan teknik pengumpulan data yang paling lazim dipakai dalam penelitian kualitatif. Pada observasi ini, peneliti mendatangi pesantren Daruttauhid, serta mengamati berbagai hal yang terjadi di daruttauhid

2. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam ini dilakukan, karena ada beberapa bagian data yang tidak mungkin ditemukan pada observasi partisipatorik. Pada wawancara mendalam ini peneliti akan mewawancarai beberapa sumber secara face to face. Yang akan diberikan beberapa pertanyaan terkait dengan penelitian ini, namun peneliti tidak harus terfokus kepada draft yang telah disusun. Artinya wawancara ini bisa menanyakan hal-hal yang dirasa perlu dan bersifat mendalam walaupun tidak ada pada daftar pertanyaan. Tujuannya adalah supaya wawancara yang dilakukan betul-betul mendapatkan data yang kongret serta alasan narasumber melakukan sesuatu hal tersebut bisa diketahui dengan sangat rinci.

1.8.4 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono : 244).

Adapun tujuan dari analisis kualitatif, yaitu menemukan makna dari data yang dianalisis, seluruh teknik analisis menggunakan *content* (isi makna) sebagai klimaks dari rangkaian analisisnya. Oleh karena itu, analisis data kualitatif lebih menjelaskan fakta dalam dan lebih menjelaskan hal-hal yang tidak dipertontonkan objek penelitian kepada orang lain (Burhan Bungin :241)

Merujuk dari pemahaman di atas, maka peneliti menganalisis data tersebut berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada narasumber yang digambarkan dalam kata-kata atau kalimat. Hasil wawancara mendalam dengan pelanggan tidak akan ditambah atau

dikurangi, akan tetapi dalam penjabarannya peneliti akan menggambarannya serta menafsirkannya berdasarkan logika ilmiah.

1.8.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Pondok Pesantren Daruttauhid Bandung. Alasan memilih tempat ini, karena Pesantren ini dinilai sebagai tempat yang sangat representatif, sebab Pesantren adalah tempat bagi orang untuk mencari ilmu sesuai dengan kebutuhannya. Proses penelitian ini dilakukan selama 5 bulan mulai dari observasi awal sampai kepada penyusunan laporan skripsi. Adapun jadwal penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	April 2013	Mei 2013	Juni 2014	Juli 2014	Agustus 2014
1	Tahapan Pertama : Observasi Lapangan dan Pengumpulan Data					
	Pengumpulan Data Proposal Penelitian					
	Penyusunan Proposal Penelitian					
	Bimbingan Proposal Penelitian					
	Revisi Proposal Penelitian					
2	Tahap Kedua : Usulan Peneletian					
	Sidang Usulan Penelitian					
	Revisi Usulan Penelitian					
3	Tahap ketiga : Penyusunan Skripsi					
	Pelaksanaan penelitian					
	Analisis dan pengolahan data					
	Penulisan laporan					
	Bimbingan Skripsi					
4	Tahap Keempat : Sidang Skripsi					
	Bimbingan Akhir Skripsi					
	Sidang Skripsi					
	Revisi Skripsi					



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG