

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Human Relations dalam organisasi karyawan adalah interaksi antara orang – orang yang berada struktur formal yang disusun secara fungsional untuk mencapai suatu tujuan lembaga atau perusahaan. *Human Relations* dalam aktivitas manajemen organisasi atau lembaga menitik-beratkan kepada suatu upaya agar para karyawan terintegrasi kedalam situasi untuk saling bekerja sama antar karyawan dalam satu tim kerja (*team work*), meningkatkan produktivitas, dan memperoleh kepuasan dalam bekerja. Kegiatan *Human Relations* tidak terlepas dari konsep manajemen yang membantu mengarahkan setiap kegiatan *Human Relations* berlangsung.

Human Relations merupakan kegiatan memanusiakan manusia dengan menggunakan teknik komunikasi persuasif dan komunikasi yang dilakukannya secara informal. Memanusiakan manusia disini artinya adalah bagaimana perusahaan menganggap karyawan yang ada di perusahaan ini sebagai manusia seutuhnya secara psikologis, bukan hanya mengedepankan fisiknya saja tetapi juga memperhatikan psikologis dan psikis dari pada karyawan. *Human Relations* penting dilakukan oleh sebuah perusahaan, dalam hal ini pimpinan perusahaan harus lebih sensitif / peka terhadap karyawannya.

Menjalankan kegiatan *Human Relations* salah satunya adalah dengan memperlakukan karyawannya secara manusiawi, karena karyawan adalah seorang

manusia seutuhnya bukan mesin pekerja yang diperlakukan sesuka hati pemimpin, selain itu perusahaan diharapkan dapat memperhatikan karyawannya seperti memperhitungkan keberadaannya sehingga karyawan merasa diakui.

Human Relations terlihat sebagai suatu hal yang biasa dan mudah dilakukan, tetapi sebenarnya tidaklah demikian adanya. *Human Relations* merupakan suatu hal yang dinamis dan tidak terlepas dari faktor manusia. Hubungan kerja antara atasan dengan bawahan misalnya komunikasi, tugas, dan tanggung jawab atau pendelegasian wewenang akan sangat sulit dilakukan jika tidak dibarengi dengan proses *Human Relations* yang baik.

Menjalin suatu hubungan pasti akan menemukan permasalahan terkait dengan ini *Human Relations* tidak terlepas dari faktor manusia itu sendiri, di dalam dunia kerja tidak tertutup kemungkinan akan timbul suatu masalah atau konflik di sebuah instansi/perusahaan. Seorang pemimpin harus mampu menjalin hubungan baik kepada karyawannya dan melakukan suatu komunikasi persuasif yang bersifat membujuk secara sukarela tanpa adanya paksaan atau ancaman. Komunikasi persuasif disini ditekankan agar seorang pemimpin dapat menuangkan ide atau gagasan yang dapat memotivasi kerja karyawannya, baik dalam pekerjaannya ataupun diluar pekerjaannya yang dapat berpengaruh pada prestasi kerja karyawannya.

Menjalin hubungan yang baik dengan karyawan sangat disarankan, karena karyawan merupakan bagian dari internal organisasi/ perusahaan yang tidak bisa dipisahkan, karena karyawan publik paling penting di dalam sebuah organisasi/ perusahaan. Aspek yang amat penting bagi kesuksesan organisasi/ perusahaan

adalah karyawan, sebelum ada hubungan dengan konsumen, pelanggan, lingkungan, investor, dan pihak lain diluar organisasi/ perusahaan, perusahaan harus lebih dahulu memperhatikan orang-orang yang bekerja kepada mereka yakni karyawan.

Kegiatan *Human Relations* bisa berjalan dengan baik apabila didalam sebuah perusahaan ini dijadikan sebuah kebijakan perusahaan sehingga karyawan dapat termotivasi dan dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. *Human Relations* akan berjalan dengan baik apabila diimbangi atau diiringi dengan kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan. Kebijakan perusahaan adalah ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh Direksi sebagai pegangan manajemen dalam melaksanakan kegiatan usaha. Kebijakan perusahaan juga merupakan suatu rangkaian konsep dan asas kemanusiaan yang menjadi pedoman kerja karyawan dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak. Kebijakan perusahaan tentunya harus dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku dan diikuti oleh seluruh karyawan perusahaan.

Kebijakan – kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan sebagai bentuk implementasi dari kegiatan *Human Relations*, dapat dilihat dari kontinuitas kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan setiap tahunnya. Kegiatan *Human Relations* ada yang ditetapkan menjadi sebuah kebijakan dan tidak ditetapkan menjadi sebuah kebijakan. Kegiatan seperti memberikan penghargaan kepada karyawan yang memiliki produktivitas tinggi merupakan salah satu kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan, itu merupakan salah satu kegiatan *Human*

Relations untuk memotivasi karyawan agar memiliki semangat kerja yang tinggi dan terarah. Kegiatan yang tidak ditetapkan sebagai kebijakan namun merupakan kegiatan *Human Relations* adalah seperti kegiatan diluar jam kerja berkumpul bersama, makan bersama dan lain hal sebagainya. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan *Human Relations* yang dilaksanakan oleh pimpinan kepada karyawannya untuk lebih meningkatkan kekompakan dan kekeluargaan namun tidak tercantum sebagai kebijakan.

Kebijakan perusahaan yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten dalam kegiatan *Human Relations* ini diperkirakan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan, dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan dapat memberikan semangat bagi karyawan sehingga karyawan ini akan terus loyal terhadap perusahaan.

Perusahaan Umum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten merupakan perusahaan yang melakukan kegiatan *Human Relations* dan kegiatan *Human Relations* di dalam Perum Perhutani menjadi sebuah kebijakan yang tertulis dan tidak tertulis. Kebijakan perusahaan yang tertulis adalah berupa penghargaan/ *reward* kepada karyawan yang berbentuk kebijakan dari Direksi berbentuk Surat Keputusan Direksi. Penghargaan tersebut diberikan kepada karyawan apabila hasil produksi banyak dan kualitas kerjanya baik. Kebijakan perusahaan yang tidak tertulis tetapi menjadi kegiatan *Human Relations* yang bisa menjadikan karyawan menjadi kompak, kekeluargaannya terjaga dan dapat meningkatkan produktivitas karyawan terlihat dengan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan rutin setiap tahun, setiap bulan dan setiap minggu.

Kegiatan rutin yang dilaksanakan setiap tahun seperti rekreasi atau *outbond* bersama seluruh karyawan, kegiatan tersebut dilaksanakan setiap tahun karena untuk lebih meningkatkan kekompakan pada setiap karyawan dan menghibur para karyawan yang telah jenuh bekerja. Pembahasan mengenai rapat evaluasi kerja selalu diadakan ditengah kegiatan rekreasi, rapat evaluasi tersebut untuk mengevaluasi setiap pekerjaan yang dilaksanakan selama bekerja. Kegiatan rutin setiap tahun ketika Hari Kemerdekaan Republik Indonesia dimana setiap karyawan harus mengikuti upacara, setelah selesai upacara seluruh karyawan harus mengikuti lomba-lomba yang telah dirancang sebelumnya. Kegiatan lomba-lomba tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kreatifitas kerja karyawan. Buka puasa bersama ketika bulan Ramadhan juga rutin dilaksanakan setiap tahun, kegiatan tersebut melibatkan anak-anak yatim dan seluruh karyawan serta jajaran Direksi. Kegiatan tersebut dilaksanakan untuk meningkatkan rasa kepedulian sosial dan rasa saling memiliki disetiap karyawan.

Kedekatan, saling pengertian antar karyawan memungkinkan agar perusahaan lebih maju, karena dengan mendekatkan antar karyawan diharapkan institusi Perhutani ini semakin berkembang sehingga peneliti tertarik untuk mengamati kegiatan *Human Relations* di Perum Perhutani. Mengingat di tahun-tahun lalu *Human Relations* kurang berjalan dengan baik karena tidak adanya saling pengertian, kekompakan, kekeluargaan antar karyawan sehingga para karyawan tidak nyaman dalam bekerja. Seorang pemimpin yang cuek, tidak peduli terhadap karyawannya, kurangnya kedekatan emosional antara karyawan dan pemimpin humas. Karyawan yang merasa tidak nyaman bekerja di

pengaruhi oleh pemimpin humas yang kurang mengerti akan pentingnya kegiatan *Human Relations*, tetapi setelah pemimpin humas diganti banyak perubahan yang dirasakan oleh karyawan. Perubahan seorang pemimpin yang peduli kepada karyawan sehingga membuat karyawan nyaman dalam bekerja. Kegiatan-kegiatan yang menjadikan karyawan semakin kompak, bekerja sama serta rasa saling peduli membuat perubahan yang signifikan.

Pemaparan diatas, menarik peneliti untuk melakukan penelitian tentang Implementasi Kegiatan *Human Relations* melalui Kebijakan Perusahaan studi kasus dengan pendekatan kualitatif yang bersifat induktif. Studi kasus bertujuan untuk mengetahui karakteristik setiap manusia dari cara berinteraksi secara mendalam dalam sebuah kasus. Studi kasus yang digambarkan pada konteks penelitian di atas mendasari keinginan peneliti untuk menggali kegiatan-kegiatan yang dialami informan (karyawan perusahaan) serta menelusuri proses dari kegiatan *Human Relations* untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan dalam latar belakang penelitian, maka peneliti mengambil rumusan masalah untuk membatasi wilayah penelitian, yaitu “Bagaimana Implementasi Kegiatan *Human Relations* melalui Kebijakan Perusahaan di Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten?”.

- 1.2.1 Bagaimana humas menjabarkan/ mengaplikasikan kegiatan *Human Relations* dalam Kebijakan Perusahaan Perum Perhutani?

1.2.2 Bagaimana proses POAC dalam pelaksanaan kegiatan *Human Relations* melalui Kebijakan Perusahaan yang dilakukan humas Perum Perhutani?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menghasilkan data kualitatif melalui studi kasus dalam meneliti Implementasi Kegiatan *Human Relations* melalui Kebijakan Perusahaan di Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten. Tujuan penelitian ini meliputi :

1.3.1 Untuk mengetahui humas menjabarkan/ mengaplikasikan kegiatan *Human Relations* dalam Kebijakan Perusahaan Perum Perhutani.

1.3.1 Untuk mengetahui proses POAC dalam pelaksanaan kegiatan *Human Relations* yang dilakukan humas Perum Perhutani melalui Kebijakan Perusahaan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi yang faktual bagi perkembangan Ilmu Komunikasi yang didasarkan pada studi kasus serta dapat menggambarkan tentang Implementasi Kegiatan *Human Relations* melalui Kebijakan Perusahaan, yang meliputi aspek motif, motivasi, konsep diri karyawan melalui kegiatan *Human Relations* yang diterapkan melalui kebijakan perusahaan, serta pemahaman *Human Relations* oleh pimpinan melalui kegiatan-kegiatannya. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya studi-studi tentang *Human Relations* yang berbasis pada pendekatan studi kasus dengan pendekatan kualitatif.

1.4.1.1 Kegunaan Penelitian bagi Institusi Pendidikan

Memberikan kontribusi, pengertian, dan pemahaman kepada mahasiswa mengenai pentingnya *Human Relations* berfokus pada Implementasi Kegiatan *Human Relations* melalui kebijakan perusahaan dengan mengetahui proses pelaksanaan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi kegiatan *Human Relations*, dan mengetahui penerapan studi kasus pada kegiatan *Human Relations* oleh humas, sehingga menghasilkan tujuan penyampaian kegiatan *Human Relations* bagi staf dan karyawan perusahaan.

1.4.1.2 Kegunaan Penelitian bagi Mahasiswa

Mahasiswa diharapkan dapat memahami, mengenal serta menerapkan secara aplikatif teori dan konsep *Public Relations* berfokus pada *Human Relations*, dan meningkatkan keterampilan berkomunikasi sesama manusia melalui *Human Relations*.

1.4.1.3 Kegunaan Penelitian bagi Penulis

Penulis mendapatkan pengalaman sehingga penulis dapat menganalisis penelitian ini dengan memperhatikan kesesuaian antara teori dan praktek serta penerapan *Human Relations* di lapangan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1.4.2.1 Kegunaan Penelitian Bagi Lembaga

Penerapan konsep *Human Relations* diharapkan dapat memberikan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya peranan *Human Relations* di dalam perusahaan.

1.4.2.2 Kegunaan Penelitian Bagi Karyawan dan Pimpinan

Aplikasi yang diterapkan oleh *Public Relations Officer* di lapangan diharapkan dapat meningkatkan dan memperhatikan konsep *Human Relations* dengan memperhatikan peran dan fungsi *Human Relations* dalam menjalin hubungan-hubungan dengan publik internal, untuk menciptakan, meningkatkan, mempertahankan dan memperbaiki kekeluargaan di dalam perusahaan.

1.4.2.3 Kegunaan Penelitian bagi Pembaca/ Masyarakat Luas

Memberikan pengetahuan kepada pembaca tentang Implementasi kegiatan *Human Relations*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui pentingnya kegiatan *Human Relations*.

1.5 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka bertujuan untuk menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, tinjauan pustaka berisikan tentang data-data sekunder yang peneliti peroleh dari jurnal-jurnal ilmiah atau hasil penelitian pihak lain yang dapat dijadikan asumsi-asumsi yang memungkinkan terjadinya penalaran untuk menjawab masalah yang diajukan peneliti.

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan serta relevansi dengan penelitian yang dilakukan sehingga peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding yang memadai sehingga penelitian ini lebih kaya dan dapat memperkuat kajian pustaka berupa penelitian yang ada.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menghargai berbagai perbedaan yang ada serta cara pandang mengenai objek-objek tertentu, sehingga meskipun terdapat kesamaan maupun perbedaan adalah suatu hal yang wajar dan dapat disinergikan untuk saling melengkapi.

Pertama, Iman Suryaman mahasiswa UIN SGD Bandung (skripsi, 2013) Hubungan *Human Relations* antar pegawai dengan motivasi kerja. Kuantitatif (Korelasional). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Human Relations* dengan motivasi kerja, dengan nilai korelasi 0,666 hal ini menunjukkan adanya hubungan yg signifikan. Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan, dalam hal *Human Relations*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan ialah penelitian terdahulu di kaji dengan pendekatan kuantitatif (korelasional), sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan di kaji melalui pendekatan kualitatif.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Fredi Kiki Rosdiana, mahasiswa Jurusan Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2014. Penelitian ini berjudul Peranan Kegiatan *Human Relations* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teori manajemen POAC.

Hasil penelitian ditemukan bahwa kegiatan *Human Relations* melalui teori manajemen yaitu POAC lebih efektif karena melalui *step by step* yang terorganisir dimana setiap kegiatan di susun rapih sehingga terlaksana dengan baik dan sesuai yang diharapkan.

Penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, dan sama-sama menggunakan konsep manajemen POAC. Perbedaannya adalah penelitian yang akan dilaksanakan berkaitan dengan kebijakan perusahaan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Kokom Komariah mahasiswi UNPAD (skripsi, 2012), Kegiatan Human Relations dalam Memotivasi Kerja Karyawan Perusahaan Dodol Garut Olympic di Kabupaten Garut. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar kegiatan *Human Relations* dapat memotivasi kerjakaryawan, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yakni simpati pimpinan terhadap karyawan, kondisi tempat kerja yang lebih baik dan pekerjaan yang bervariasi. Pada penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsi pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan, dalam hal motivasi kerja karyawan. Penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian terdahulu membahas mengenai memotivasi kerja karyawan sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai cara implementasi kegiatan *Human Relations* melalui kebijakan perusahaan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Irfan, mahasiswa Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung Tahun 2014. Penelitian ini berjudul Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Human Relations* Oleh Pimpinan Cv. Harya Teknik Bekasi.

Hasil penelitian ditemukan bahwa prinsip yang dilaksanakan oleh Pimpinan CV. Harya Teknik adalah suasana kerja yang menciptakan keakraban

antara atasan dan bawahan, Balas jasa yang menciptakan motivasi kerja, sifat pekerjaan yang sesuai dengan latar belakang karyawan, sehingga tercipta kenyamanan dalam bekerja. Penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip *Human Relations* yang diantaranya balas jasa, sifat pekerjaan dan kenyamanan bekerja, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan penerapan kegiatan *Human Relations* melalui kebijakan perusahaan.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Dinda Kurnia Hanifa, mahasiswa Jurusan Hubungan Masyarakat Universitas SAHID Jakarta pada tahun 2011. Penelitian ini berjudul Hubungan *Human Relations* Dengan Kinerja Karyawan Bagian Humas Biro Kerjasama Dan Pemasyarakatan IPTEK (BKPI) Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI).

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terbukti *Human Relations* dan kinerja karyawan Bagian Humas BKPI – LIPI memiliki hubungan yang kuat. Sedangkan nilai kontribusi r^2 sebesar 0,552 yang berarti *Human Relations* mempunyai kontribusi 55,2% terhadap peningkatan kinerja karyawan Bagian Humas BKPI-LIPI dan sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar *Human Relations*.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan ialah penelitian terdahulu dikaji dengan pendekatan kuantitatif (korelasi), sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan dikaji melalui pendekatan kualitatif. Penelitian terdahulu membahas mengenai kinerja karyawan sedangkan penelitian

yang akan dilaksanakan mengenai implementasi kebijakan perusahaan dalam kegiatan *Human Relations*.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan Penelitian yang akan dilaksanakan
Iman Suryaman 2013	Hubungan <i>Human Relations</i> Antar Pegawai Dengan Motivasi Kerja	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara <i>Human Relations</i> dengan motivasi kerja, dengan nilai korelasi 0,666 hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan.	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan, dalam hal <i>Human Relations</i>	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan ialah penelitian terdahulu dikaji dengan pendekatan kuantitatif (korelasi), sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan dikaji melalui pendekatan kualitatif. Penelitian terdahulu membahas mengenai kinerja karyawan sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai implementasi kebijakan perusahaan dalam kegiatan <i>Human Relations</i> .

Fredy Kiki Rosdiana Tahun 2014	Peranan Kegiatan <i>Human Relations</i> Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan	Kualitatif	Hasil penelitian ditemukan bahwa kegiatan <i>Human Relations</i> melalui teori manajemen yaitu POAC lebih efektif karena melalui <i>step by step</i> yang terorganisir dimana setiap kegiatan di susun rapih sehingga terlaksana dengan baik dan sesuai yang diharapkan.	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan, dalam hal <i>Human Relations</i>	Penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, dan sama-sama menggunakan konsep manajemen POAC. Perbedaannya adalah penelitian yang akan dilaksanakan berkaitan dengan kebijakan perusahaan.
Kokom Komariah 2007	Kegiatan <i>Human Relations</i> dalam Memotivasi Kerja Karyawan Perusahaan Dodol Garut Olympic di Kabupaten Garut	Kualitatif metode deskriptif	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar kegiatan <i>Human Relations</i> dapat memotivasi kerjakaryawan, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yakni simpati pimpinan terhadap karyawan, kondisi tempat kerja yang lebih baik dan pekerjaan yang bervariasi.	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan, dalam hal <i>Human Relations</i>	Penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian terdahulu membahas mengenai memotivasi kerja karyawan sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Implementasi kegiatan <i>Human Relations</i> melalui kebijakan perusahaan.
Mohamad Irfan Tahun 2014	Pelaksanaan Prinsip-Prinsip <i>Human Relations</i> Oleh Pimpinan Cv. Harya Teknik Bekasi	Kualitatif	Hasil penelitian ditemukan bahwa prinsip yang dilaksanakan oleh Pimpinan CV. Harya Teknik adalah suasana kerja yang menciptakan keakraban antara atasan dan bawahan, Balas jasa yang menciptakan motivasi kerja, sifat pekerjaan yang sesuai dengan latar belakang karyawan, sehingga tercipta kenyamanan dalam bekerja.	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan, dalam hal <i>Human Relations</i>	Penelitian terdahulu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip <i>Human Relations</i> yang diantaranya balas jasa, sifat pekerjaan dan kenyamanan bekerja, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan penerapan kegiatan <i>Human Relations</i> melalui kebijakan perusahaan.

Dinda Kurnia Hanifa Tahun 2011	Hubungan <i>Human Relations</i> Dengan Kinerja Karyawan Bagian Humas Biro Kerjasama Dan Masyarakatan IPTEK (BKPI) Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI)	Kuantitatif	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terbukti <i>Human Relations</i> dan kinerja karyawan Bagian Humas BKPI – LIPI memiliki hubungan yang kuat. Sedangkan nilai kontribusi r^2 sebesar 0,552 yang berarti <i>Human Relations</i> mempunyai kontribusi 55,2% terhadap peningkatan kinerja karyawan Bagian Humas BKPI-LIPI dan sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar <i>Human Relations</i> .	Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsi pemikiran yang positif untuk peneliti yang akan dilaksanakan, dalam hal <i>Human Relations</i>	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan ialah penelitian terdahulu dikaji dengan pendekatan kuantitatif (korelasi), sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan dikaji melalui pendekatan kualitatif. Penelitian terdahulu membahas mengenai kinerja karyawan sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai implementasi kebijakan perusahaan dalam kegiatan <i>Human Relations</i> .
--------------------------------	---	-------------	---	---	--

Sumber:
Hasil Olahan Peneliti

1.5.2 Kerangka Pemikiran

Penelitian membutuhkan sebuah landasan untuk mendasari berjalannya suatu penelitian, termasuk penelitian kualitatif. Penelitian dimulai dengan memetakan bahan-bahan pendukung penelitian melalui kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran merupakan landasan yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian agar peneliti dapat fokus dan tidak melenceng pada permasalahan pokok.

Penelitian ini berawal dari fenomena yang muncul dan memiliki kesan yang cukup kuat. Praktisi Humas atau *Public Relations Officer* identik dengan berbagai kegiatan *verbal* dan *front stage* seperti *public speaking* hingga penampilan yang baik. Pemahaman yang muncul dan tidaklah salah, hanya saja terkesan *segmented* atau terbagi-bagi, karena jika dikaji lebih lanjut maka Praktisi Humas atau *Public Relations Officer* juga berperan penting di *back stage* dan kegiatan non *verbal* lainnya, seperti kegiatan *Human Relations* yang diterapkan Humas Perusahaan Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten.

Implementasi merupakan salah satu bentuk kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan organisasi/ perusahaan dan diterapkan melalui kegiatan yang rutin dilaksanakan. Implementasi kebijakan sewajarnya dipahami sebagai bentuk nyata dari sebuah turunan aturan mengenai pelaksanaan sampai kepada tahap pengevaluasian.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus dengan konsep manajemen POAC. Studi kasus digunakan sebagai penopang permasalahan yang diangkat mengenai Implementasi Kegiatan *Human Relations* melalui Kebijakan Perusahaan.

1.5.2.1 Kerangka Konseptual

1. POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*)

Teori POAC berakar dari karya pemikiran George R. Terry. Pemikiran tentang manajemen yang paling dikedepankan adalah pemikiran Terry, sebab dianggap salah satu yang paling jelas, karenanya banyak dikutip dan dijadikan

dasar untuk penerapan baik dalam hubungannya dengan jenis organisasi maupun dengan sistem pemerintahan dimana organisasi itu berada.

POAC merupakan sub-aktivitas yang masing-masing merupakan fungsi fundamental. Keempat sub-aktivitas itu antara lain:

- a. *Planning* : Perencanaan
 - b. *Organizing* : Pengorganisasian
 - c. *Actuating* : Penggiatan
 - d. *Controlling*: Pengawasan
- a) *Planning* (Perencanaan)

Menurut Effendy dalam buku *Human Relations* dan *Public Relations* (2009:7) *planning* atau perencanaan adalah aktivitas menetapkan tujuan dan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Menyusun sebuah rencana diperlukan kemampuan meramalkan dan memvisualkannya. Pentingnya kemampuan meramalkan karena dengan imajinasi dapat diperkirakan hambatan-hambatan yang mungkin dijumpai, dengan demikian dalam pelaksanaannya kelak dapat diambil tindakan dengan segera, apabila ternyata membentur rintangan.

Perencanaan (*Planning*) meliputi; penetapan tujuan dan standar, penentuan aturan dan prosedur, pembuatan rencana serta ramalan (prediksi) apa yang akan terjadi.

- b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Organizing merupakan jembatan yang menghubungkan rencana dengan pelaksanaan, yakni penggerakan atau penggiatan orang-orang yang akan dilibatkan dalam pencapaian tujuan.

Pengorganisasian dalam hal pengelompokan dan pendistribusian tugas dilakukan sedemikian rupa, sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan nanti tidak terjadi benturan-benturan psikologis di kalangan para komponen aktivitas dan tidak terjadi tumpang tindih dalam penggarapan tugas. Menciptakan koordinasi yang integrative, suatu kerjasama yang terpadu berdasarkan mekanisme kerja yang mapan.

c) *Actuating* (Penggiatan)

Menurut Effendy dalam buku *Human Relations* dan *Public Relations* (2009:6) Penggiatan berarti upaya mengerahkan sambil merangsang para anggota kelompok agar melaksanakan tugasnya dengan gairah. Penggiatan ini meliputi upaya-upaya: memimpin, membimbing, dan mengarahkan sedemikian rupa, sehingga para anggota kelompok itu mempunyai otonomitas dan kreativitas dalam melaksanakan rencana dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Otonomitas dan kreativitas itu harus dimiliki para anggota kelompok seringkali harus dimotivasi. Motif atau daya gerak pada diri masing-masing anggota kelompok itu sebenarnya sudah ada, tetapi perlu dipacu oleh manajer, sehingga aktivitas mereka itu tumbuh dengan sendirinya disertai daya cipta yang semakin mantap.

Pembimbingan dan pengarahan terhadap para anggota kelompok itu perlu dilakukan secara manusiawi dalam suasana demokratis, dalam arti kata menampung pendapat mereka dalam memecahkan suatu permasalahan kerja, bukannya dengan cara perintah. Gaya kepemimpinan seperti itulah yang perlu dilakukan dalam tahap penggiatan atau *actuating* tersebut.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Menurut Effendy dalam buku *Human Relations dan Public Relations* (2009:7) *controlling* adalah tindakan memeriksa atau mengkaji apakah kegiatan-kegiatan yang dilakukan para anggota kelompok sesuai dengan rencana. Pengawasan itu perlu dilaksanakan untuk memperoleh kepastian bahwa pekerjaan yang dilakukan mereka, selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan dengan perasaan puas.

Pengawasan (*controlling*) mencakup; persiapan suatu standar kualitas dan kuantitas hasil kerja, baik berbentuk produk maupun jasa yang diberikan perusahaan/ organisasi dalam upaya pencapaian tujuan, produktivitas dan terciptanya citra yang positif.

Keempat tindakan yang merupakan sub-aktivitas dalam manajemen itu, yakni *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*, seringkali terbentur pada masalah yang menyangkut faktor manusia, sumber daya manusia yang pelik disebabkan kejiwaannya, dalam hubungan inilah perlunya manajer memahami *Human Relations dan Public Relations*.

2. *Human Relations*

Human Relations dalam aktivitas manajemen adalah untuk mengupayakan agar para karyawan mampu menciptakan suatu kerjasama antar karyawan dalam satu tim kerja, meningkatkan produktivitas dan memperoleh kepuasan kerja. *Human Relations* fokus pada bagaimana metode komunikasi yang dipergunakan

mampu memotivasi orang-orang dalam organisasi agar terjadi sikap kooperatis, kedisiplinan, etos kerja, produktivitas dan kepuasan bagi kedua belah pihak (antara perusahaan & pekerja).

Pengertian *Human Relations* lainnya yang di kutip pada buku karya (Ruslan, 2012: 86). *Human Relations* dalam arti luas ialah interaksi antara seseorang dengan orang atau kelompok lain, yang menyangkut hubungan manusiawi, etika atau moral, aktivitas sehari-hari pada umumnya bertujuan untuk memperoleh kepuasan bagi kedua belah pihak, sedangkan *Human Relations* dalam arti sempit yaitu terjadinya suatu interaksi antara seseorang dan orang/kelompok lainnya, hanya saja terjadi disini dalam pengertian yang sempit misalnya dalam situasi dalam hubungan pekerjaan dan organisasi kekaryaannya.

Human Relations dalam organisasi kekaryaannya dalam buku karya (Ruslan, 2012: 87) adalah interaksi antara orang-orang yang berada dalam struktur formal yang disusun secara fungsional untuk mencapai suatu tujuan lembaga atau perusahaan, sedangkan *Human Relations* dalam aktivitas manajemen organisasi atau lembaga adalah menciptakan suatu kerja sama antar karyawan dalam satu tim kerja, meningkatkan produktivitas, dan memperoleh kepuasan dalam bekerja. *Human Relations* tersebut kuncinya adalah bagaimana metode dalam komunikasi tersebut mampu menimbulkan “motivasi” yang berkaitan dengan: kedisiplinan, etos kerja, dan kepuasan bagi kedua belah pihak (antara perusahaan dan karyawan).

a) Fungsi *Human Relations* dalam Kepemimpinan

Menurut R.F. Maier dalam bukunya, *Principle of Human Relation* adalah hubungan manusiawi dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia. Intensitas dalam derajat yang tinggi, hubungan manusiawi dilakukan untuk menyembuhkan orang yang menderita frustrasi. Frustrasi timbul pada diri seseorang akibat suatu masalah yang tidak dapat dipecahkan olehnya. Frustrasi bias diderita oleh karyawan, apalagi jika jumlahnya banyak ini akan mengganggu jalannya organisasi akan menjadi rintangan bagi tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi. Alangkah tidak bijaksana jika seorang pemimpin menangani pegawai yang frustrasi dengan tindakan kekerasan, disinilah pentingnya peranan hubungan manusiawi. *Human Relation* harus di terapkan oleh seorang pemimpin yang memperhatikan beberapa prinsip *Human Relation* yang seperti yang telah disebutkan diatas agar pencapaiannya dapat maksimal.

Fungsi lain dari *Human Relations* adalah untuk mengatasi atau meminimalisir terjadinya konflik dalam organisasi. Apabila dalam kegiatan suatu organisasi pihak manajemen sudah dapat melaksanakan hubungan manusiawi dengan baik, maka konflik yang disebabkan oleh tidak lancarnya komunikasi internal paling tidak dapat diperkecil, atau bahkan dihilangkan. *Human Relations* dapat diusahakan untuk menghilangkan rintangan-rintangan komunikasi, mencegah salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia.

b) Makna dan Tujuan *Human Relation*

1. *Human Relation* hendaknya menciptakan saling pengertian yang baik untuk mewujudkan keseluruhan unsur organisasi.
2. Bertujuan mempermudah tercapainya tujuan organisasi.
3. Landasan setiap hubungan yang diciptakan adalah atas dasar saling menghargai sebab manusia mempunyai martabat dan harga diri.

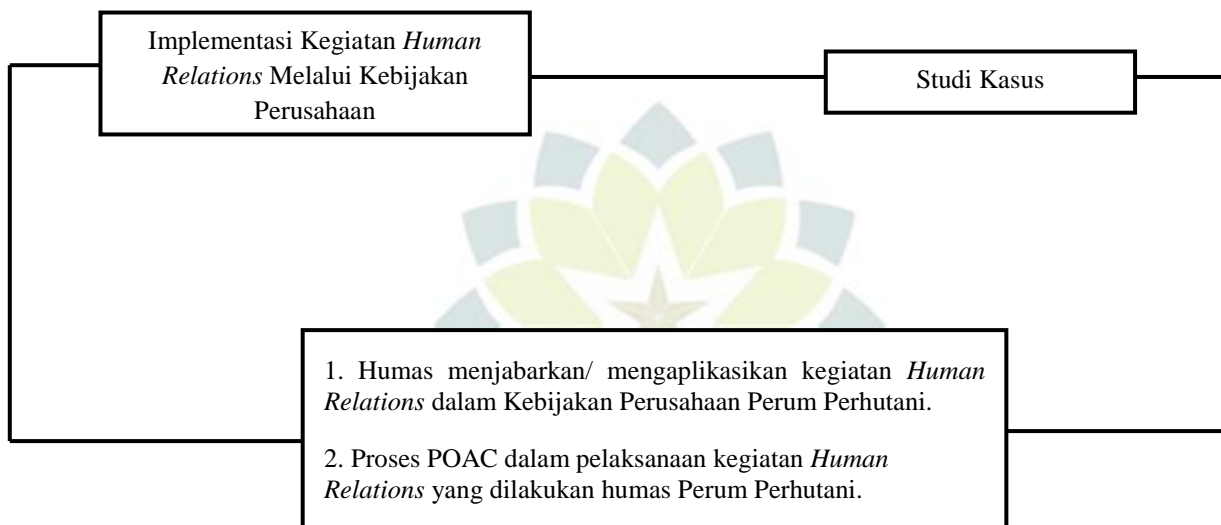
3. Implementasi

Implementasi merupakan pelaksanaan atau penerapan yang telah disusun sedemikian matang dan terperinci, dimana terapan atau pelaksanaan yang dilakukan harus utuh secara keseluruhan. Implementasi bias diartika juga sebagai evaluasi suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan disesuaikan.

“Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan focus perhatian Implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. Proses Implementasi kebijakan public baru dapat dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan public telah ditetapkan, program-program telah dibuat, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut” (Wahab 2008: 65).

Konsep Implementasi terdapat kata “rangkaiian terstruktur” yang memiliki makna bahwa dalam prosesnya implmentasi pasti melibatkan berbagai komponen dan instrument. Pemimpin dalam hal ini adalah yang membuat dan melaksanakan peraturan mengenai karyawan yang merupakan poin penting dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan kegiatan. Kegiatan pelayanan dan pengaturan berkenaan dengan nilai dasar yang dijelaskan pada konsep tetang karyawan yaitu mengenai hak dan kewajiban karyawan.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Sumber:
Hasil Olahan Peneliti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6 Langkah Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian studi kasus *Creswell*. Studi kasus merupakan metode pengumpulan data secara komprehensif yang meliputi aspek fisik dan psikologis individu, dengan tujuan memperoleh pemahaman secara mendalam.

“Studi kasus adalah suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara integrative dan komprehensif agar diperoleh pemahaman yang mendalam tentang individu tersebut beserta masalah yang

dihadapinya dengan tujuan masalahnya dapat terselesaikan dan memperoleh perkembangan diri yang baik” (Rahardjo 2011: 250).

Penelitian studi kasus menekankan terhadap suatu obyek penelitian yang disebut sebagai ‘kasus’. Pengertian penelitian studi kasus dibagi menjadi dua kelompok, menurut kelompok pertama studi kasus merupakan penelitian yang dilakukan terhadap obyek atau sesuatu yang harus diteliti secara menyeluruh, utuh dan mendalam, dengan kata lain kasus yang diteliti harus dipandang sebagai objek yang berbeda dengan objek penelitian pada umumnya. Menurut kelompok kedua memandang bahwa penelitian studi kasus adalah sebuah metoda penelitian yang dibutuhkan untuk meneliti atau mengungkapkan secara utuh dan menyeluruh terhadap ‘kasus’. Meskipun tampaknya hampir sama dengan kelompok yang pertama, kelompok ini berangkat dari adanya kebutuhan metoda untuk meneliti secara khusus tentang obyek atau ‘kasus’ yang menarik perhatian untuk diteliti.

Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus karena pada penelitian ini meneliti secara mendalam mengenai kegiatan *Human Relations*, melihat bagaimana cara proses, tujuan, dan hasil dari kegiatan *Human Relations* yang berlangsung, serta melihat bagaimana cara implementasinya sesuai dengan kebijakan yang berlaku di Perusahaan Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten.

Peneliti mengamati fenomena proses penerapan kegiatan *Human Relations* yang ada di Human Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten, dimana Staf Karyawan Humas yang terlibat dalam kegiatan *Human Relations* memiliki tujuan tertentu yang berbeda berdasarkan pengalaman yang dirasakan

atau dialami masing-masing Staf sehingga dijadikan sebagai kebijakan supaya setiap karyawan memiliki satu tujuan.

1.6.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi kepada dua bagian, yaitu sebagai berikut:

- a) Sumber data primer, yang menjadi sumber rujukan pertama dan utama yaitu para staf karyawan Humas Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten.
- b) Sumber data sekunder, data sekunder dalam penelitian ini berupa literatur dan data penunjang dimana satu sama lain saling mendukung, yaitu buku-buku, makalah, tesis dan sumber ilmiah lain yang berhubungan dengan karya ilmiah ini.

1.6.3 Teknik Pemilihan Informan

Peneliti menggunakan teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan. Pertimbangan ini misalnya orang yang dijadikan narasumber merupakan orang yang dianggap paling tahu dan mengerti tentang apa yang diharapkan peneliti sehingga memudahkan peneliti menjelajahi situasi yang akan diteliti. Narasumber yang dijadikan objek penelitian merupakan orang yang berkaitan langsung dan memiliki pengetahuan di bidangnya, yaitu Staf Karyawan Humas yang melakukan kegiatan *Human Relations*

Subjek penelitian yang dijadikan sebagai informan adalah Humas Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten dengan kriteria:

- a) Informan adalah Staf Karyawan Humas Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten. Peneliti menentukan kriteria ini dengan alasan bahwa informan merupakan individu-individu yang berhubungan langsung dalam kegiatan kehumasan.
- b) Informan adalah Staf Karyawan Humas Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten yang memiliki jam terbang minimal 1 Tahun. Peneliti menganggap bahwa dalam jangka waktu selama 1 tahun seseorang yang berkerja di bidang Humas sudah dapat memahami fungsi dan ruang lingkup kerja *Public Relations*.
- c) Informan adalah Staf Karyawan Humas Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten yang paham atau ikut terlibat dalam kegiatan *Human Relations* yang sesuai dengan penelitian yang dikaji yaitu mengenai Implementasi kegiatan *Human Relations* melalui kebijakan perusahaan.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk menghimpun data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi dua arah yang dilakukan biasanya oleh dua orang secara tatap muka langsung. Kegunaan dari teknik ini yaitu selain memperoleh data otentik, peneliti dapat menganalisis dan mengamati respon yang ditunjukkan informan, baik dari mimik wajah maupun *gesture* tubuh.

Lincoln dan *Guba* dalam Sanipah Faisal, mengemukakan 7 langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Menetapkan kepada siapa wawancara itu dilakukan
- b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- c. Mengawali atau membuka alur wawancara
- d. Melangsungkan alur wawancara
- e. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
- f. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. “Wawancara mendalam (*intensive/ depth interview*) adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam” (Ardianto, 2010:178).

Alasan yang mendasari penggunaan teknik wawancara mendalam kepada Kepala Seksi Humas dan Protokoler, Kepala Sub Seksi Humas, dan Staf Karyawan Humas Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten, karena mereka yang mengikuti dan mengalami langsung setiap kegiatan *Human Relations*. Peneliti ingin memahami data secara otentik dan terbuka sehingga peneliti dapat mengikuti setiap kegiatan yang terjadi dan peneliti ingin mengetahui perasaan setiap masing-masing karyawan dengan mewawancarai secara langsung dan mendalam, karena pada dasarnya setiap kegiatan *Human Relations* mengikuti sesuai suasana sehari-hari.

b) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang difokuskan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena penelitian, fenomena ini mencakup interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi diantara subjek yang diteliti. “*Karl Weick* mendefinisikan observasi sebagai pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme *in situ*, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris” (Rakhmat, 2007: 24). Pengamatan langsung di lapangan akan diterapkan oleh peneliti dalam rangka untuk mendapatkan data dan fakta yang berkembang di lapangan. Peneliti mengamati kegiatan *Human Relations* dalam menerapkan pola komunikasi *Human Relations*.

Peneliti menerapkan observasi partisipatori pasif, yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan dalam memperoleh informasi dan data yang diperlukan namun tidak ikut terlibat dalam kegiatan *Human Relations*. Teknik observasi partisipatori pasif digunakan peneliti selain mengingat bahwa dalam kegiatan *Human Relations* di humas Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten membutuhkan informasi-informasi yang jelas sesuai dengan tahapan regulasi yang ada dan biasanya di buat oleh pihak internal yaitu Humas Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten, peneliti juga ingin mendapatkan data observasi yang alami dan sesungguhnya (*real*) sesuai objek penelitian yaitu Staf Karyawan Humas Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten.

c) Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan salah satu sumber pengumpulan data dimana sumber sekunder ini diperoleh dari beberapa dokumen, buku, surat kabar, internet dan dokumen-dokumen lain yang terkait penelitian, seperti sehingga peneliti dapat melakukan analisa lebih tajam dari berbagai data dan informasi yang diperoleh. “Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu obyek penelitian yang lebih menekankan pada aspek materi, segala sesuatu yang hanya berhubungan dengan keterangan tentang suatu fakta yang ditemui peneliti di daerah penelitian” (Bungin, 2001: 123).

Peneliti mengacu pada buku-buku maupun literatur yang berhubungan dengan penelitian terutama seperti fungsi, tujuan kegiatan *Human Relations*, sehingga dalam penelitian ini tidak hanya berdasarkan pandangan peneliti, melainkan diperkaya dengan adanya kontribusi dari buku-buku, laporan literatur dan dokumen-dokumen lain yang terkait penelitian.

1.6.5 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif, yaitu metode penelitian yang memiliki fokus kompleks dan luas bersifat subyektif dan menyeluruh.

Analisis data kualitatif dimulai dengan menganalisis berbagai data yang didapat penulis dari lapangan yaitu berupa kalimat-kalimat atau pernyataan-pernyataan, dokumen-dokumen maupun catatan. Data-data dikelompokkan oleh penulis ke beberapa kategori atau golongan yang sesuai.

Tahapan-tahapan analisis data dijelaskan sebagai berikut:

1. Menempatkan kejadian-kejadian (data) ke dalam kategori-kategori. Kategori-kategori tersebut harus dapat dibandingkan satu dengan lainnya
2. Memperluas kategori sehingga didapat kategori data yang murni dan tidak tumpang-tindih satu dengan yang lainnya
3. Mencari hubungan antar kategori
4. Menyederhanakan dan mengintegrasikan data ke dalam struktur teoritis yang koheren.

Salah satu yang dianjurkan ialah mengikuti langkah seperti yang dikemukakan oleh *Miles* dan *Huberman* dalam *Ardianto* (2007: 209) yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, bermula dari awal sampai akhir periode penelitian.

2. Penyajian data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk mengambil simpulan dan pengambilan data berupa tabel dan bagan. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan mengambil simpulan dan saran yang tepat, oleh karena itu sajian datanya harus tertata secara apik.

3. Mengambil Simpulan/ Verifikasi

Peneliti yang menggunakan penelitian kualitatif memutuskan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang memungkinkan.

Ketiga macam kegiatan tersebut saling berhubungan dan berlangsung terus selama penelitian dilakukan. Analisis ini merupakan kegiatan kontinu dari awal sampai akhir penelitian.

