BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seperti yang diketahui bahwa kegiatan *human relations* sebenarnya telah terjadi sejak dulu, hal ini juga berarti bahwa *human relations* merupakan suatu gejala sosial yang hampir setua dengan hidup bermasyarakat. Sasaran material dari *human relations* adalah manusia dalam kehidupan bermasyarakat, sedangkan sasaran formilnya mencakup ruang lingkup hubungan antar manusia. Dalam konsep ilmu pengetahuan disiplin ilmiah *human relations* termasuk dalam lingkungan ilmu-ilmu sosial dan mengalami perkembangan di bidang sosiologi, ilmu jiwa sosial, ilmu politik, dan manajemen.

Perkembangan maju dengan pesat setelah perang dunia kedua berakhir sejalan dengan perkembangan organisasi, lembaga, perusahaan dan industri-industri raksasa maupun dalam lembaga pemerintahan yang menggunakan teknik manajemen yang akurat serta tepat guna. Sesuai dengan latar belakang inilah maka tidak mengherankan apabila kegiatan *human relations* banyak dikembangkan dalam dunia lembaga, perusahaan, industri, pemerintah maupun bisnis dan *public administration*.

Sebagai sebuah organisasi, CV. Harya Teknik Bekasi aktif dan fokus terhadap pelayanan dibidang produksi massal yaitu bidang *otomotif manufaktur*, dengan didukung oleh fasilitas yang prima dan sumber daya manusia yang berkualitas yang siap untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam menjalankan program-program kegiatannya, CV. Harya Teknik Bekasi tidak terlepas dari pengaruh hubungan manusia antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan maupun antara karyawan pada CV. Harya Teknik Bekasi baik efektifitas maupun efisiensi kinerja yang diberikan.

CV. Harya Teknik Bekasi merupakan perusahaan yang baru berdiri selama lima tahun pada tanggal 29, November 2009 namun kondisi CV. Harya Teknik Bekasi dapat dikatakan sebuah perusahaan yang sedang berkembang dengan baik dibidangnya, namun seiring dengan perkembangannya CV. Harya Teknik Bekasi juga tidak lepas dari permasalahan internal yang berkaitan dengan *human relations* seperti menciptakan suasana kerja yang kondusif dalam menyatukan presepsi dan pendapat dalam lingkungan pekerjaan untuk menjaga hubungan baik antar sesama karyawan, penetapan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki, selain hal tersebut permasalahan lainnya ialah sistem balas jasa dalam memenuhi kebutuhan hidup karyawannya dengan memberikan upah dan penghargaan.

Sebagai suatu disiplin ilmu maka *human relations* adalah suatu studi tentang hubungan antar manusia yang mencakup semua bentuk interaksi

manusia dalam kehidupan bermasyarakat. mengemukakan bahwa *human relations* adalah kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerja sama yang efektif, dan memberikan pemenuhan kebutuhan dan juga tujuan organisasi (Davis dalam Effendy, 1993:51).

Secara sekilas *human relations* terlihat sebagai suatu hal yang biasa dan mudah dilakukan, tetapi sebenarnya tidaklah demikian adanya. *Human relations* adalah 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.

Dalam hubungannya dengan manajemen sumber daya manusia, komunikasi yang dalam hal ini *human relations* bukan hanya sekedar berarti pengiriman dan penerimaan pesan, tetapi lebih jauh dari itu, *human relations* juga bertujuan mengembangkan potensi sumber daya manusia. Sesuai dengan tujuan tersebut, pengembangan potensi pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi tidak akan terlepas dari upaya peningkatan motivasi dan prestasi kerja seorang pegawai. Seorang pegawai yang termotivasi baik, akan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap keefektifan organisasinya. Jika seorang pegawai termotivasi dengan baik, maka akan menunjukkan suatu perusahaan atau organisasi yang berjalan efektif dan hal ini merupakan kunci sukses bagi seorang atasan dalam membina perusahaan atau organisasi yang dipimpinnya.

Disadari atau tidak, *human relations* dapat memberi pengaruh-pengaruh positif terhadap motivasi kerja seseorang. Teknik-teknik yang kurang tepat yang digunakan oleh seorang atasan dalam berkomunikasi dengan bawahannya (komunikasi vertikal) akan berakibat menurunnya motivasi kerja bawahannya. Hal ini dapat terjadi karena motivasi berhubungan erat dengan implikasi-implikasi yang diterima sebagai hasil suatu komunikasi. Adapun komunikasi horizontal dalam berkomunikasi yaitu berupa koordinasi tugas, penyelesaian masalah, pembagian informasi, dan resolusi konflik.

Peran *human relation* sangat menentukan aktifitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, human relations harus memiliki evaluasi prestasi kerja bagi seluruh orang-orang yang ada di dalam organisasi, sehingga organisasi tersebut dapat mengetahui sejauh mana tingkat pencapaian prestasinya dan hal ini dapat dijadikan tolak ukur untuk pemberian kompensasi, pengembangan potensi diri serta perbaikan lingkungan kerja dalam melakukan inovasi yang akhirnya akan meningkatkan motivasi dan juga meningkatkan prestasi kerjanya, maka organisasi harus memberikan insentif atau membuat kebijakan tertentu dalam rangka memotivasi pegawainya, agar dapat memberikan kontribusi balikan kepada organisasi, yaitu berupa prestasi kerja yang tinggi.

Modernisasi dan globalisasi terjadi pada negara-negara maju maupun negara berkembang, salah satu negara berkembang di dunia adalah Indonesia. Modernisasi dan globalisasi di Indonesia membuktikan bahwa penggunaan

media sebagai salah satu unsur komunikasi dewasa ini tidak dapat diabaikan, meskipun *human relations* akan lebih terasa atau *efektif* jika dilakukan secara langsung atau *face to face* namun tidak dapat dipungkirin efek dari modernisasi dan globalisasi turut mendukung *human relations.*

Istilah industrialisasi secara ekonomi dapat diartikan sebagai kegiatan mengolah bahan mentah menjadi barang jadi atau barang setengah jadi, dapat pula diartikan sebagai himpunan perusahaan-perusahaan sejenis dimana kata industri dirangkai dengan kata yang menerangkan jenis industrinya. Misalnya, industri otomotif, industri obat-obatan, industri garmen, industri perkayuan. Pertumbuhan industri secara tidak langsung sejalan bahkan melebihi pertumbuhan ekonomi itu sendiri, kegiatan industrialisasi substansinya merupakan suatu kegiatan ekonomi dalam *tradable sector* yang mampu memberikan efek yang cukup signifikan terhadap peningkatan pendapatan masyarakat, pertumbuhan ekonomi secara agregat dan sebagainya. Sektor industri dengan sumber daya organisasinya yang begitu kompleks dan besar adalah salah satu kelebihan yang dimiliki suatu sector dalam tatanan perekonomian dewasa ini.

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan memiliki banyak daerah industri yang di koordinir tiap-tiap kawasan industri disetiap Kota maupun Kabupaten. Salah satu daerah yang memiliki kawasan industri terbesar di Indonesia ialah Bekasi yang juga merupakan kawasan industri terbesar se-asia tenggara, puluhan bahkan ratusan perusahaan industri massal

yang terdiri dari berbagai komoditas baik itu komoditas otomotif, tekstil, pangan maupun teknologi.

Berjalannya era globalisasi juga menambah ketatnya persaingan dibidang industri, maka faktor sumber daya manusia adalah hal yang sangat perlu diperhatikan. Dibutuhkan seorang pegawai yang berkualitas, dalam artian pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi serta benar-benar mengamalkan amanat dan peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan. Dengan pegawai yang bersumber daya maka secara tidak langsung dapat mendorong proses produktifitas menjadi lebih optimal, sehingga perusahaan dapat menyediakan output yang benar-benar dibutuhkan oleh konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka untuk mencapai target diperlukan sebuah komunikasi organisasi yang baik dalam organisasi ataupun perusahaan. Komunikasi merupakan faktor fundamental dalam organisasi dan perusahaan. Dalam khasanah akademis, komunikasi merupakan aspek penting dari sistem administrasi dan kepemimpinan yang memfokuskan pada prinsip-prinsip dan pemenuhan kebutuhan setiap anggota organisasi dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditentutan.

Menurut Hafied Cangara, Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak disengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi". (Cangara, 2011:21).

Setiap individu dalam berkomunikasi pasti mengharapkan tujuan dari komunikasi itu sendiri, secara umum tujuan berkomunikasi adalah mengharapkan adanya umpan yang diberikan oleh lawan berbicara kita serta semua pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh lawan bicara kita dan adanya efek yang terjadi setelah melakukan komunikasi tersebut. Menurut Onong Uchjana Effendy, tujuan dari komunikasi adalah :

1. Perubahan sikap *(attitude change)*
2. Perubahan pendapat *(opinion change)*
3. Perubahan perilaku *(behavior change)*
4. Perubahan sosial *(social change).* (Effendy, 2009: 8)

Jadi dapat disimpulkan tujuan komunikasi itu adalah mengharapkan perubahan sikap, perubahan pendapat, perubahan perilaku, perubahan sosial. Serta tujuan utama adalah agar semua pesan yang kita sampaikan dapat dimengerti dan diterima oleh komunikan dan menghasilkan umpan balik.

Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar dari pada komunikasi kelompok. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi vertikal yang terdiri dari komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat. (Mulyana, 2003 : 72-75)

Human relations menurut Sondang P Siagian bahwa administrasi dan manajemen modern sekarang ini didasarkan atas dan berorientasi pada manusia sebagai unsur yang terpenting (Siagian, 2003 : 6) . Telah dikatakan pula bahwa *human relations* merupakan inti dari pada kepemimpinan karena cara penggerakkan bawahan sekarang ini memang didasarkan pada pendapat bahwa manusia adalah mahluk yang mempunyai martabat, perasaan, cita-cita, keinginan, temperamen dan harapan-harapan. Di samping itu perlu diperhatikan bahwa tidak ada dua individu yang sama dalam segala hal meskipun ada tujuan-tujuan manusia yang sifatnya *universal*. Misalnya, setiap manusia ingin bebas, ingin dihargai, ingin memperoleh kemajuan dalam hidup dan sebagainya. Dengan perkataan lain dibidang administrasi sekarang ini telah disadari dan diakui bahwa di dalam setiap kegiatan administrasi unsur manusia serta hubungan-hubungan antar manusia itu merupakan faktor yang menentukan sukses-tidaknya proses administrasi dijalankan. Hal ini berarti bahwa manusia di dalam suatu organisasi tidak boleh diperlakukan sama dengan unsur-unsur administrasi lainya, seperti modal, mesin, alat-alat perlengkapan dan lain sebagainya.

Menurut pendapat Suriahkusumah, Tujuan Pelaksanaan *human relations* adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan hubungan kerja didalam suatu organisasi.
2. Untuk meningkatkan hubungan kerja serta kerja sama yang baik antara atasan dengan bawahan atau sebaliknya, serta kerja sama antar teman sekerja.

3. Untuk mengurangi akan aspek-aspek negatif, timbulnya konflik dan frustasi.
4. Untuk mengetahui seawal mungkin masalah-masalah yang terjadi didalam organisasi terutama yang menyangkut hungungan kerja yang harmonis, sehingga hal-hal yang tidak diinginkan sedikit demi sedikit dapat ditanggulangi.
5. Untuk mengetahui sejauh mana faktor psikologis, manajemen, dan sosiologis mempengaruhi hubungan kerja didalam suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta. (Kusumah, 1986 : 16),

Selanjutnya Davis dalam Effendy, mengemukakan bahwa *human relations* adalah kegatan 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".(Effendy, 1993:51).

Psikologi *humanistik* sangat memperhatikan tentang dimensi manusia dalam berhubungan dengan lingkungannya secara manusiawi dengan menitik-beratkan pada kebebasan individu untuk mengungkapkan pendapat dan menentukan pilihannya, nilai-nilai, tanggung jawab personal, otonomi, tujuan dan pemaknaan. Dalam hal ini, James Bugental (1964) mengemukakan tentang 5 (lima) dalil utama dari psikologi humanistik, yaitu: (1) keberadaan manusia tidak dapat direduksi ke dalam komponen-komponen; (2) manusia memiliki keunikan tersendiri dalam berhubungan dengan manusia lainnya; (3) manusia

memiliki kesadaran akan dirinya dalam mengadakan hubungan dengan orang lain; (4) manusia memiliki pilihan-pilihan dan dapat bertanggung jawab atas pilihan-pilihanya; dan (5) manusia memiliki kesadaran dan sengaja untuk mencari makna, nilai dan kreativitas.

Terdapat beberapa ahli psikologi yang telah memberikan sumbangan pemikirannya terhadap perkembangan psikologi humanistik. Sumbangan Snyggs dan Combs (1949) dari kelompok fenomenologi yang mengkaji tentang persepsi. Dia percaya bahwa seseorang akan berperilaku sejalan dengan apa yang dipersepsinya. Menurutnya, bahwa realitas bukanlah sesuatu yang yang melekat dari kejadian itu sendiri, melainkan dari persepsinya terhadap suatu kejadian.

Ada lima hal penting yang perlu diperhatikan dalam kaitan *human relations* terhadap peningkatan motivasi kerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, kelima hal tersebut antara lain yaitu tersedianya umpan balik dan proses mendengarkan yang efektif, adanya kesungguhan hati dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, dapat memahami kebutuhan-kebutuhan pegawai bawahan, penggunaan waktu secara tepat dan efektif, mempergunakan saluran komunikasi yang tepat.

Seorang atasan yang mendapat umpan balik dari bawahannya, hendaknya menerima secara seksama. Sehingga komunikasi berikutnya tidak menimbulkan isyarat-isyarat non-verbal, karena jika tidak mendapat respon, maka persepsi kedua belah pihak akan kabur. Komunikasi yang baik hendaknya

direncanakan terlebih dahulu sebelum dilaksanakan, sehingga tidak terkesan hambar, terutama komunikasi vertikal yang dilakukan antara atasan dengan bawahan. Dalam situasi yang demikian, maka pegawai dalam posisinya sebagai bawahan mempunyai kebutuhan dan senantiasa perlu diperhadapkan sebagai kendala yang perlu mendapat perhatian, minimal secara moral, sehingga bawahan merasa aman menerima, menyimpan dan sekaligus melaksanakan pesan dari atasan atau setidak-tidaknya bawahan merasa tidak dirugikan.

Sedangkan motivasi menurut Sondang P. Siagian, adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang sebagai anggota organisasi mau dan rela mengerahkan semua kemampuan yang dimilikinya, baik dalam bentuk keahlian maupun dalam bentuk ketrampilan, tenaga dan waktunya untuk mendukung penyelenggaraan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibanya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan. (Siagian, 1995 : 138)

Pimpinan pada suatu organisasi adalah orang yang diharapkan mampu menjalankan prinsip-prinsip *human relations*, sama halnya para Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi dituntut sedapat mungkin melaksanakan prinsip-prinsip *human relations* dengan baik dengan tujuan agar mampu memberikan sebuah motivasi kepada pegawainya, dengan harapan tercapainya tujuan organisasi yang telah direncanakan dan ditetapkan. Sejalan dengan pendapat Sondang P Siangian yang menyatakan bahwa inti dari *human relations* ialah merupakan kewajiban kelompok pimpinan dalam organisasi menciptakan serakaian

hubungan antara orang-orang didalam organisasi yang bersifat internal dan dengan pihak-pihak luar organisasi.

Salah satu prinsip *human relations* adalah pengakuan dan penghargaan oleh pimpinan atas pelaksanaan tugas dengan baik, hal tersebut diharapkan mampu memberikan suatu motivasi kepada pegawai dengan pemberian suatu penghargaan sebagai tanda terima kasih maupun dengan ucapan atas hasil kerja dan prestasi pegawai.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul : **“ Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Human Relations* Oleh Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi (Studi Deskriptif Tentang Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Human Relations* Oleh Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi dalam Menciptakan Motivasi Kerja ”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas peneliti membagi rumusan masalah dalam dua bagian yang terdiri dari Pertanyaan Makro dan Pertanyaan Mikro.

1.2.1. Pertanyaan Makro

Peneliti merumuskan pertanyaan makro yaitu “Bagaimana Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Human Relations Oleh Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi ?”

1.2.2. Pertanyaan Mikro

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan pertanyaan mikro yang akan diteliti mengacu pada definisi prinsip-prinsip *human relations*.

1. Bagaimana Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi Membentuk **Suasana Kerja** Yang Menyenangkan Dalam Menciptakan Motivasi Kerja?
2. Bagaimana **Balas Jasa** Yang Dilakukan Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi Dalam Menciptakan Motivasi Kerja?
3. Bagaimana **Sifat Pekerjaan** Yang Diberikan Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi Dalam Memberikan Motivasi Kerja?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menganalisa, menceritakan dan menjawab tentang Bagaimana Pelaksaan Prinsip-Prinsip *Human Relations* CV. Harya Teknik Bekasi .

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui **Suasana Kerja** Yang Menyenangkan Yang Dilakukan Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi Dalam Menciptakan Motivasi Kerja.
2. Untuk Mengetahui **Balas Jasa** Yang Dilakukan Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi Dalam Menciptakan Motivasi Kerja.
3. Untuk Mengetahui **Sifat Pekerjaan** Yang Diberikan Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi Dalam Memberikan Motivasi Kerja.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Sebagai kajian Ilmu Komunikasi, khususnya tentang prinsip-prinsip *human relations*. Kegunaan penelitian ini secara teoritis adalah untuk

mengembangkan kajian Ilmu Komunikasi secara umum, khususnya mengenai prinsip-prinsip *human relations* yang dilakukan suatu perusahaan untuk motivasi kerja pegawai.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Adapun hasil penelitian bagi kegunaan praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam bidang komunikasi, juga sebagai aplikasi Ilmu komunikasi secara umum dan komunikasi organisasi secara khususnya.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum sebagai literatur dan perolehan informasi tentang Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Human Relations* Oleh Para Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi untuk penelitian dengan kajian yang sejenis.

c. Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan Bagi sebagai informasi dan masukan mengenai Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Human Relations* Oleh Para Pimpinan CV. Harya Teknik Bekasi.