BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang dipenuhi dinamika dan tantangan, perusahaan dituntut untuk membina hubungan harmonis antara manajemen dengan karyawan, baik dalam ranah formal maupun informal, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. *Human relations* merupakan kegiatan strategis dalam pengelolaan serta pemeliharaan hubungan antar manusia dalam lingkungan kerja dengan tujuan utama untuk membangun etos kerja dan produktivitas perusahaan. Pada praktiknya, *human relations* melibatkan pembentukan dan pemeliharaan hubungan harmonis antara manajemen dengan karyawan.

Pengelolaan hubungan manusia yang baik tidak hanya terbatas pada aspek pekerjaan dan tanggung jawab karyawan, tetapi turut mempertimbangkan pengembangan hubungan interpersonal yang harmonis di tempat kerja. *Human relations* memiliki peran penting dalam membentuk lingkungan kerja yang positif, produktif dan harmonis. Menurut Safitri & Hanifuddin (2022) dalam jurnalnya mengenai Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Kerja Karyawan mengemukakan bahwa *human relations* juga berperan dalam membangun kerja sama yang solid antar departemen dengan sesama karyawan. Kegiatan *human relations* dilakukan oleh praktisi humas untuk memperkuat peranannya dalam membangun hubungan internal yang harmonis serta memastikan informasi yang disampaikan jelas pada ruang lingkup perusahaan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Pada era perkembangan zaman yang semakin pesat, Zayra Hijab menghadapi tantangan signifikan dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Berdasarkan data penelitian Kompas yang dikemukakan oleh Napitupulu (2022) mengenai Generasi Millenial dan Gen-Z Utamakan Lingkungan Kerja Positif menunjukkan bahwa Generasi Millenial dan Gen-Z memiliki standar tertentu ketika menentukan tempat kerja. Berdasarkan data *The Deloitte Global* 2022 Gen-Z *and Millennial Survey* yang melibatkan 14.808 Generasi Z (Gen-Z) dan 8.412 Millenial yang tersebar di 46 negara, sebanyak 46 persen Millenial dan Gen-Z di posisi senior memilih menolak pekerjaan di lingkungan yang bertentangan dengan kode etik yang mereka pegang.

Berdasarkan data BPS yang dikemukakan Chandra (2018:493) dalam jurnalnya mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Karyawan menunjukan bahwa grafik angkatan kerja dengan golongan umur 30-60 tahun cenderung tetap, sedangkan angkatan kerja dengan golongan umur 15-29 menunjukan grafik naik turun. Data-data tersebut menunjukkan bahwa perilaku karyawan saat ini yang cenderung kurang konsisten dan sering berpindah pekerjaan menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan, ini berbeda dengan generasi sebelumnya yang lebih konsisten dan setia dengan profesinya. Perubahan perilaku ini dapat mengancam kinerja dan stabilitas perusahaan, oleh karena itu dalam pelaksanaanya Zayra Hijab mengimplementasikan manajemen *human relations* dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan.

Zayra Hijab merupakan sebuah perusahaan fashion muslimah yang telah berhasil membangun tim kerja yang solid sejak awal berdiri pada tahun 2018.

Keberhasilan perusahaan dalam mengelola beberapa *event workshop* yang melibatkan seluruh karyawan sebagai penyelenggara menjadi bukti dari *teamwork* yang kuat antar karyawan. Berdasarkan wawancara singkat dengan karyawan Zayra Hijab, penulis menemukan fakta bahwa sebagian karyawan telah setia bekerja sejak awal berdiri perusahaan hingga saat ini. Keberhasilan ini menunjukkan tingkat kenyamanan dan kepuasan kerja yang tinggi diberikan oleh Zayra Hijab kepada karyawannya.

Komitmen perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan melalui akun Instagram *owner* Zayra Hijab @vinafz. Penulis menemukan bahwa perusahaan memprioritaskan kenyamanan karyawan dengan berbagai pendekatan. Berdasarkan konten *reels* Raker *Superteam* Zayra Hijab 2023 yang dirilis pada tanggal 16 Januari 2023, *owner* Zayra Hijab memberikan gambaran mengenai strategi perusahaan dalam memberikan kenyamanan pada pelaksanaan rapat kerja tahunan yang memperlihatkan aspek-aspek lain seperti lingkungan kerja yang kondusif dan positif, program kerja yang terstruktur, serta apresiasi terhadap kinerja karyawan.

Pada tanggal 5 Februari 2023, Zayra Hijab sukses menggelar *event workshop* Bukan Muslimah Biasa di Masjid Al-Jabbar. *Event workshop* ini diadakan sekaligus dengan meresmikan komunitas "Teman Taat", yang bertujuan sebagai wadah komunikasi agar pelanggan dapat meningkatkan pemahaman agama bersama perusahaan. Keberhasilan *event* ini menjadi bukti dari manajemen karyawan yang profesional yang diterapkan oleh Zayra Hijab,

salah satunya tergambar dalam postingan publikasi kegiatan *event workshop* yang menampilkan antusiasme dari karyawan serta pelangganya.

Data pra-penelitian yang diperoleh dari publikasi kegiatan di akun Instagram milik *owner* menunjukkan bahwa Zayra Hijab berupaya membentuk lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung. Salah satu bentuk konkret dari upaya tersebut diwujudkan melalui kegiatan *gathering* yang diselenggarakan pada 3 Agustus 2023, di mana seluruh karyawan diajak berlibur ke Dufan. Kegiatan ini tidak hanya memenuhi kebutuhan rekreasi, tetapi juga menjadi sarana untuk mempererat hubungan antar karyawan, membangun solidaritas dan meningkatkan kekompakan tim. Zayra Hijab juga secara konsisten memperkuat hubungan harmonis dengan karyawan, salah satunya melalui acara kebersamaan, seperti yang terlihat dalam konten *reels* Instagram *owner* pada momen Buka Bersama *Superteam* Zayra tanggal 4 April 2024.

Konsistensi ini tidak hanya terlihat pada momen-momen khusus, tetapi juga tercermin dalam aktivitas harian karyawan, salah satunya melalui program *Sharing* Pagi. Kegiatan ini rutin dilakukan setiap pagi sebelum memulai pekerjaan dan melibatkan seluruh karyawan, dengan tujuan memperkuat komunikasi internal, menumbuhkan semangat kerja, serta menanamkan nilai-nilai Islami dan kekeluargaan dalam lingkungan kerja. Pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan perhatian perusahaan terhadap penguatan hubungan kerja yang harmonis serta dukungan terhadap stabilitas dan kenyamanan lingkungan kerja.

Berdasarkan data pra-penelitian dari hasil wawancara, observasi serta pengamatan terhadap sejumlah konten publikasi Zayra Hijab, ditemukan

beberapa hal positif terkait kondisi hubungan kerja di lingkungan perusahaan. Hal ini tercermin dari peningkatan jumlah karyawan setiap tahun, serta berbagai kegiatan yang mencerminkan penguatan interaksi antarindividu, solidaritas tim, dan terciptanya suasana kerja yang suportif. Fenomena-fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian terhadap manajemen *human relations* yang diterapkan oleh Zayra Hijab dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini tertuju pada manajemen *human relations* Zayra Hijab sebagai upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan, dengan rumusan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana tahap *planning* pada kegiatan *human relations* yang dilakukan Zayra Hijab dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan?
2. Bagaimana tahap *organizing* pada kegiatan *human relations* yang dilakukan Zayra Hijab dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan?
3. Bagaimana tahap *leading* pada kegiatan *human relations* yang dilakukan Zayra Hijab dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan?
4. Bagaimana tahap *controlling* kegiatan *human relations* yang dilakukan Zayra Hijab dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut adalah tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui tahap *planning* pada kegiatan *human relations* yang dilakukan Zayra Hijab dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui tahap *organizing* pada kegiatan *human relations* yang dilakukan Zayra Hijab dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan.
3. Untuk mengetahui tahap *leading* pada kegiatan *human relations* yang dilakukan Zayra Hijab dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan.
4. Untuk mengetahui tahap *controlling* kegiatan *human relations* yang dilakukan Zayra Hijab dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan, baik dari sisi teori maupun praktis, dengan meliputi kegunaan sebagai berikut:

1) Kegunaan Penelitian bagi Lingkup Akademik

   Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan kajian akademik, khususnya di bidang *public relations* dan *human relations*. Hasilnya dapat dimanfaatkan oleh institusi pendidikan sebagai referensi pembelajaran, serta membantu mahasiswa dalam memahami dan mengaplikasikan konsep manajemen *human relations*, terutama dalam kaitannya dengan upaya peningkatan loyalitas kerja karyawan.

2) Kegunaan Penelitian bagi Penulis

   Penelitian ini memberikan pengetahuan dan pengalaman berharga untuk penulis dalam menganalisis hubungan antara konsep dan praktik, terutama dalam aspek

manajemen *human relations* sebagai upaya meningkatkan loyalitas karyawan, sehingga dapat memperkuat kemampuan analisis dalam bidang ini.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi praktisi humas khususnya di perusahaan Zayra Hijab sehingga mampu meningkatkan kesadaran dan perhatian terhadap langkah-langkah komunikasi yang baik dengan tujuan untuk menjalin hubungan yang harmonis antara pimpinan dan seluruh karyawan dalam perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi praktisi humas di perusahaan lain, khususnya perusahaan di bidang *fashion* atau yang memiliki target karyawan serupa dengan Zayra Hijab untuk mengembangkan manajemen *human relations* dalam upaya meningkatkan loyalitas karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan, informasi atau saran untuk peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai *human relations* dan loyalitas kerja.

1.5 Tinjauan Pustaka

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.5.1 Landasan Teoritis

Penelitian ini berlandaskan pada model manajemen POLC (*Planning, Organizing, Leading, & Controlling*). Manajemen POLC menurut Robbins dan Coulter (2016) adalah kerangka kerja untuk mengelola perusahaan dan dapat dihubungkan dengan kajian *human relations*, terutama dalam mengatur interaksi manusia di tempat kerja.

Seorang praktisi humas dalam menjalankan perannya sebagai pemelihara hubungan internal perusahaan harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang

manajemen karyawan melalui pendekatan hubungan antar manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Robbins dan Coulter (2016), fungsi manajemen terbagi menjadi empat elemen utama, yaitu:

1) Perencanaan (*Planning*)

   Perencanaan adalah proses menentukan aktivitas yang akan dilakukan agar tujuan dapat tercapai sesuai target yang ditetapkan. Perencanaan merupakan fungsi awal dari fungsi manajemen, tanpa adanya perencanaan tidak dapat dipastikan usaha yang dilakukan akan berhasil atau tidak.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

   Pengorganisasian adalah proses mengatur sumber daya serta pembagian tugas dalam perusahaan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Proses ini mencakup distribusi tugas, penetapan tanggung jawab, serta koordinasi hubungan antara individu dan tim dalam perusahaan. Pengorganisasian bertujuan memastikan bahwa setiap bagian dalam perusahaan berfungsi secara harmonis.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

3) Kepemimpinan (*Leading*)

   Leading adalah salah satu fungsi manajemen yang dijelaskan oleh Louis A. Allen, yang dirumuskan sebagai tugas yang dilakukan oleh seorang manajer untuk memotivasi orang lain agar bertindak. Salah satu aspek dalam manajemen adalah fungsi kepemimpinan, yang mencakup proses menginspirasi, membimbing, mendukung dan bekerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan perusahaan. Kepemimpinan melibatkan komunikasi yang terbuka,

pemberian arahan yang mudah dipahami oleh tim dan pemberian apresiasi atas pencapaian karyawan.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi kebijkan dan program perusahaan guna memastikan kesesuaian dengan rencana yang telah ditetapkan, dengan melakukan pengawasan perusahaan dapat mengidentifikasi kebutuhan karyawan, mengevaluasi program yang ada, serta melakukan penyesuaian yang diperlukan.

Praktisi humas memainkan peran penting dalam pemeliharaan hubungan internal terutama pada aspek hubungan antar manusia, dengan mengintegrasikan empat fungsi manajemen POLC praktisi humas dapat merumuskan strategi pengelolaan yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.

1.5.2 Kerangka Konseptual

1) *Public Relations*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Public relations dalam organisasi pada dasarnya bertujuan membangun hubungan yang baik antara publik internal maupun eksternal. Frank Jefkins dalam Normawati & Priliantini (2018), menjelaskan bahwa *public relations* adalah segala bentuk komunikasi yang direncanakan, baik ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua publiknya untuk mencapai tujuan-tujuan spesifik yang didasarkan saling pengertian. *Public relations* tidak hanya berfungsi sebagai saluran untuk menyampaikan pesan, tetapi juga untuk

menciptakan pemahaman bersama yang menjadi dasar keberhasilan komunikasi organisasi.

Peran *public relations* menurut Ruslan (2020:19) mencakup komunikasi, menjalin hubungan harmonis, mendukung berbagai fungsi manajemen, serta membangun citra positif organisasi, dengan menjalankan tugas-tugas tersebut humas membantu organisasi mencapai tujuannya, membangun reputasi yang baik, dan menciptakan kerjasama yang saling menguntungkan.

Internal *public relations* dan eksternal *public relations* merupakan ruang lingkup *public relations* yang masing-masing memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan organisasi. Menurut Musi, dkk (2022:30) internal *public relations* berfokus pada menciptakan hubungan positif di dalam organisasi, sedangkan eksternal *public relations* bertugas membangun hubungan baik dengan pihak luar. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam mendukung keberhasilan organisasi dan membangun reputasi yang baik di masyarakat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

2) *Human Relations*

Human relations merupakan konsep bidang studi yang berfokus pada hubungan antar manusia dalam organisasi. Konsep ini menekankan pentingnya membangun hubungan yang positif dan produktif diantara karyawan, manajer, dan pemangku kepentingan lainnya. Menurut Siagian dalam Asih (2017:385) *human relations* adalah keseluruhan berbagai hubungan baik formal maupun informal antara atasan dan bawahan, atasan dengan atasan, serta antara bawahan

dengan bawahan lainnya yang harus dibina dan dijaga dengan baik agar tercipta kerjasama tim dan lingkungan kerja yang serasi dan harmonis yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. *Human relations* merupakan kegiatan membangun dan mempertahankan hubungan baik yang diberikan organisasi kepada karyawan.

Aspek-aspek dalam prinsip *human relations* menurut Keith Davis dalam Ruslan (2020:88) memainkan peran penting dalam kesuksesan sebuah organisasi. Prinsip ini melibatkan perhatian terhadap kebutuhan individu, komunikasi terbuka, kerjasama antar elemen, serta penerapan nilai-nilai saling menghargai dan tanggung jawab. Penerapan prinsip tersebut membuat organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, membangun kolaborasi, serta mencapai tujuan bersama dengan lebih baik.

Menurut El Adawiyah (2020:15) ditinjau dari perspektif ilmu komunikasi, *human relations* termasuk pada komunikasi antar personal (*interpersonal communication*) karena terjadi antara dua individu secara dialogis dan sifatnya berorientasi pada tindakan (*action oriented*). *Human relations* sebagai kegiatan komunikasi mencakup komunikasi interpersonal, komunikasi verbal dan nonverbal, serta komunikasi vertikal dan horizontal.

3) Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan secara bahasa terdiri dari dua kalimat, yaitu loyalitas yang berarti patuh dan setia, dan karyawan yang berarti seseorang yang melakukan pekerjaan pada suatu organisasi. Loyalitas karyawan merupakan

kesetiaan dan komitmen yang dimiliki karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Menurut Miharja (2023:147) loyalitas dapat diartikan sebagai komitmen, kesetiaan dan kepercayaan kepada individu atau lembaga yang menunjukkan perhatian dan tanggung jawab dengan berupaya memberikan pelayanan serta perilaku terbaik. Loyalitas dapat diwujudkan melalui tekad pribadi serta kemampuan untuk menaati, bertindak dan menjalankan aturan dengan kesadaran penuh dan rasa tanggung jawab, disertai sikap serta perilaku kerja yang positif sebagai buktinya.

Loyalitas karyawan menurut As'ad (2017:88) berperan dalam kemajuan perusahaan, seperti meningkatkan produktivitas, menghasilkan kualitas kerja yang optimal, menjaga kestabilan tim dalam jangka panjang, membangun lingkungan kerja yang harmonis, memperkuat komunikasi antar individu serta menciptakan kerjasama yang saling menguntungkan antara perusahaan dan karyawan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Meningkatkan loyalitas karyawan menurut Agustini dalam Juwita & Khalimah (2021:13) dapat dilakukan melalui berbagai upaya, seperti pemberian kompensasi yang sesuai, membangun komunikasi terbuka, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Peneliti dalam melakukan pengumpulan data seperti observasi dan wawancara mendalam akan dilakukan di Kantor Zayra Hijab yang terletak di

Komplek Permata Biru Blok E No 12, Cinunuk, Kec. Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40624, dengan alasan bahwa objek pada lokasi penelitian menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti serta memastikan ketersediaan data yang diperlukan untuk mengungkap masalah yang sedang diteliti.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme yang memandang bahwa setiap individu membentuk pandangan dan pengalaman secara unik, sesuai dengan konteks sosial, budaya, serta pengalaman hidup yang dijalani. Paradigma ini melihat pengetahuan sebagai hasil konstruksi aktif yang dibangun individu melalui interaksi langsung dengan lingkungannya.

Sugiyono (2022:15) menjelaskan bahwa konstruktivistik melihat realitas sosial sebagai sesuatu yang utuh, kompleks, terus berubah dan penuh makna, dengan hubungan gejala yang bersifat interaktif. Realitas sosial yang sama dapat dimaknai secara berbeda oleh tiap orang, bergantung pada latar belakang pengalaman, pemahaman dan lingkungan sosialnya. Hal ini menjadikan paradigma konstruktivisme relevan untuk memahami bagaimana individu membentuk makna atas situasi sosial yang mereka hadapi.

Sejalan dengan paradigma tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggali dan memahami makna di balik pengalaman, pandangan, serta interaksi sosial para partisipan dalam konteks kerja mereka. Menurut Creswell dalam Sugiyono (2022:16), pendekatan kualitatif merupakan cara untuk mengeksplorasi makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu persoalan sosial atau kemanusiaan. Proses ini mencakup

pengumpulan data di lingkungan alami partisipan, analisis secara induktif dari data spesifik menuju tema umum, serta interpretasi makna yang kemudian disusun dalam laporan dengan struktur yang fleksibel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena fokus kajian yang diteliti adalah manajemen *human relations* di perusahaan Zayra Hijab, yang di dalamnya mencakup proses kerja, interaksi sosial, nilai-nilai budaya perusahaan, serta pengalaman subjektif karyawan. Pendekatan ini membantu peneliti dalam memahami secara mendalam bagaimana atasan dan karyawan memaknai hubungan kerja, peran manajemen, serta pelaksanaan program-program internal perusahaan yang berkontribusi terhadap pembentukan loyalitas kerja.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian kualitatif mengacu pada kerangka teoritis seperti penelitian narasi, fenomenologi, studi kasus, penelitian tindakan, penelitian sejarah, etnografi dan analisis konten. Metode penelitian kualitatif dapat menggunakan teknik deskriptif, studi kasus, etnografi, serta analisis konten. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan untuk memahami fenomena secara mendalam tanpa memanipulasi data. Penelitian ini menggambarkan karakteristik atau fenomena melalui data wawancara, observasi atau dokumentasi, dengan hasil berupa narasi yang memberi wawasan mendalam tentang konteks sosial atau budaya tertentu.

Menurut Endraswara (2013:176) metode kualitatif deskriptif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian untuk menggambarkan data-data penelitian melalui kata-kata. Penggunaan metode penelitian ini membantu peneliti

untuk memahami fenomena secara lebih luas dan mendalam, serta dapat menggambarkan dan menjelaskan data secara apa adanya tanpa ada campur tangan peneliti untuk menghasilkan analisis yang mendalam mengenai bagaimana manajemen *human relations* di Zayra Hijab diimplementasikan dan berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas kerja.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini merupakan data kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data mengenai tahap *planning, organizing, leading & controlling* pada kegiatan *human relations* Zayra Hijab dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan.

2) Sumber Data

Sumber data merupakan semua informasi yang diperlukan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

(1) Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data dikumpulkan dan diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya berupa wawancara dan observasi. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu Manajer, HRD (*Human Resource Development*) dan karyawan di Zayra Hijab.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

(2) Sumber Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data dikumpulkan dan diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara ataupun dokumen. Data sekunder pada penelitian diperoleh dari berbagai sumber tekstual atau dokumen yang relevan dengan penelitian ini, seperti buku, artikel jurnal, website dan informasi lainnya. Sumber-sumber ini dapat memberikan informasi tentang teori dan konsep terkait manajemen *human relations* dan loyalitas kerja karyawan.

1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian

1) Informan dan Unit Analisis

Informasi dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan. Setiap informan dipilih berdasarkan peran dan pengalaman dalam perusahaan, yang memberikan perspektif yang beragam dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

(1) Manajer dipilih sebagai informan karena memiliki pandangan strategis dan operasional mengenai pengambilan keputusan serta kebijakan yang diterapkan di dalam perusahaan.

(2) HRD (*Human Resource Development*) memiliki peran penting dalam manajemen karyawan, pengembangan perusahaan, bertanggung jawab atas rekrutmen, pelatihan dan pengembangan karier karyawan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

(3) Karyawan sebagai unit analisis yang krusial dalam penelitian ini karena pihak yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan praktik kegiatan *human relations* yang ditetapkan oleh manajer dan HRD.

2) Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan pada teknik *purposive sampling*, menurut Sugiyono (2018:138) teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih individu atau kelompok tertentu yang memiliki karakteristik atau informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik *purposive sampling* memudahkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam dari sumber yang paling relevan dengan melakukan wawancara mendalam kepada informan, sehingga menghasilkan data yang lebih mendalam dan bermakna. Pada penentuan informan peneliti menetapkan beberapa kriteria orang dengan pertimbangan tertentu, antara lain:

(1) Anggota perusahaan yang memiliki tugas untuk manajemen komunikasi di perusahaan Zayra Hijab, memiliki kontribusi dalam proses kegiatan *human relations* di Zayra Hijab.

(2) Anggota perusahaan yang telah lama bekerja di Zayra Hijab, yang memiliki pemahaman tentang budaya dan praktik di Zayra Hijab.

(3) Anggota perusahaan yang memiliki pengalaman langsung dalam kegiatan *human relations* di Zayra Hijab.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merujuk merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari berbagai sumber yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1) Observasi

Penelitian ini menerapkan observasi sebagai cara untuk mengamati objek yang diteliti. Observasi dilakukan dengan cara mengamati serta mencatat gejala atau peristiwa yang relevan dengan objek kajian, baik melalui pengamatan langsung maupun tidak langsung. Peneliti memilih metode observasi untuk memperoleh data yang lebih akurat dan mendalam tentang manajemen *human relations* sebagai upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan.

Observasi partisipasi pasif merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang melibatkan pengamatan secara langsung pada objek penelitian, namun peneliti tidak terlibat aktif dalam kegiatan yang diamati. Menurut Sugiyono (2022:225) observasi partisipasi pasif, peneliti datang secara langsung pada tempat kegiatan objek yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Pada metode ini, peneliti berperan sebagai pengamat netral yang hanya mencatat dan mendokumentasikan perilaku dan interaksi yang terjadi di lapangan.

Pada aspek *planning*, peneliti akan mengamati visi dan misi yang diimplementasikan perusahaan melalui perencanaan strategi program *human*

relations untuk membangun hubungan karyawan. Pada aspek *organizing*, observasi mencakup cara manajer mengatur tim dan membagi peran untuk mendorong kolaborasi dan interaksi positif. Pada aspek *leading*, observasi fokus pada gaya kepemimpinan, termasuk dukungan, pengambilan keputusan dan komunikasi terbuka. Pada aspek *controlling*, observasi meliputi evaluasi program *human relations* agar sesuai rencana, mengidentifikasi kebutuhan karyawan, serta melakukan penyesuaian yang diperlukan.

2) Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam, yaitu metode pengumpulan data kualitatif yang melibatkan percakapan tatap muka yang terbuka dan mendalam antara peneliti dan informan. Herdiansyah (2013:31) menjelaskan wawancara merupakan proses interaksi komunikasi yang dilakukan antara peneliti dan informan, dilakukan atas dasar ketersediaan, pembicaraan yang terfokus pada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan kepercayaan sebagai landasan utama dalam proses memahami informasi yang diberikan informan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam untuk menggali informasi dan perspektif beberapa informan sesuai kriteria yang dibuat peneliti untuk mendapatkan data secara lebih mendalam tentang manajemen *human relations* Zayra Hijab dalam upaya meningkatkan loyalitas kerja karyawan.

3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dokumentasi adalah metode penelitian dengan menggunakan dokumen tertulis atau arsip sebagai sumber data, peneliti mengumpulkan data dari berbagai dokumen yang sudah ada, seperti laporan, catatan, arsip, surat, foto, artikel, buku, atau dokumen resmi lainnya yang relevan dengan penelitian. Dokumentasi dapat memperkuat data yang telah diperoleh pada proses observasi dan wawancara, serta memastikan bahwa data yang ditemukan lebih akurat dan saling terkait satu sama lain.

Menurut Sugiyono (2022:239) dokumentasi adalah catatan peristiwa masa lalu berupa tulisan seperti catatan harian atau kebijakan, gambar seperti foto, lukisan, sketsa, atau karya monumental seseorang. Dalam penelitian ini, dokumentasi akan disusun dalam bentuk foto peneliti bersama narasumber sebagai bukti pelaksanaan wawancara dan foto kegiatan *human relations* Zayra Hijab yang bertujuan untuk mendukung data penelitian.

1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Teknik penentuan keabsahan data adalah cara untuk memastikan data dalam penelitian memiliki akurasitas, sehingga data tersebut dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Teknik penentuan keabsahan data dalam penelitian menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah metode verifikasi keabsahan data dalam penelitian dengan memanfaatkan berbagai sumber, teknik, atau perspektif untuk meningkatkan keabsahan data dan memastikan data lebih konsisten serta dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2022:242) triangulasi adalah teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan

data dan sumber data yang berbeda. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber adalah teknik verifikasi data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber untuk menemukan perbedaan dalam data yang diperoleh, seperti membandingkan wawancara antar karyawan, manajer dan HRD di Zayra Hijab, yang bertujuan untuk memastikan data lebih akurat dan mencerminkan berbagai sudut pandang.

Triangulasi teknik adalah teknik yang menggabungkan beberapa metode pengumpulan data dalam satu penelitian untuk memvalidasi hasil, dengan menggunakan metode seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti dapat mengecek konsistensi data dan memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh dari hasil data yang didapatkan dari Zayra Hijab, dengan mengurangi potensi bias dari satu metode saja.

1.6.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah penting untuk mengolah informasi yang dikumpulkan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2022:366) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Proses ini dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam kategori, memecahnya ke dalam unit-unit tertentu, melakukan sintesa, menyusunnya ke dalam pola, menyeleksi data yang penting untuk dipelajari, dan akhirnya menyimpulkan hasil agar dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti maupun orang lain.

Miles & Huberman dalam Sugiyono (2022:369), menyatakan bahwa proses analisis data dalam penelitian kualitatif diantaranya sebagai berikut:

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

   Reduksi data adalah proses merangkum serta memilih informasi yang relevan, dengan menitikberatkan pada aspek-aspek penting yang berkaitan dengan topik penelitian. Proses ini juga melibatkan pencarian tema dan pola tertentu guna memperjelas gambaran hasil penelitian dan memudahkan proses analisis data berikutnya.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

   Penyajian data adalah proses menampilkan data yang telah diolah secara sistematis agar dapat dipahami dengan mudah dan dianalisis lebih lanjut. Bentuk penyajiannya bisa berupa tabel, grafik, diagram, bagan, pictogram, atau uraian singkat. Namun, dalam penelitian kualitatif, data umumnya disajikan dalam bentuk narasi teks.

3) Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

   Penarikan kesimpulan adalah proses merumuskan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis. Pada penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sejak awal serta mengungkapkan temuan-temuan baru yang memberikan pemahaman lebih mendalam terhadap fenomena yang dikaji. Kesimpulan ini dapat berupa deskripsi atau representasi dari objek penelitian, yang mencerminkan pemahaman yang lebih menyeluruh setelah seluruh proses penelitian dilalui.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.7 Jadwal Penelitian

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	Sep 2024	Okt 2024	Nov 2024	Des 2024	Jan 2025	Feb 2025	Mar 2025	April 2025
1.	**Tahap Pertama: Observasi dan Pengumpulan Data**								
	Pengumpulan Data Proposal Penelitian								
	Penyusunan Proposal Penelitian								
	Bimbingan Proposal Penelitian								
	Revisi Proposal Penelitian								
2.	**Tahap Kedua: Usulan Penelitian**								
	Sidang Usulan Penelitian								
	Revisi Usulan Penelitian								
3.	**Tahap Ketiga: Penyusunan Skripsi**								
	Pelaksanaan Penelitian								
	Analisis dan Pengolahan Data								
	Penulisan Skripsi								
	Bimbingan Skripsi								
	Revisi Skripsi								
4.	**Tahap Keempat: Sidang Skripsi**								
	Bimbingan Akhir Skripsi								
	Revisi Akhir Skripsi								
	Sidang Akhir Skripsi								