

ABSTRAK

Elsa Audy Aprianti Harahap: Strategi *Human Relations* melalui Komunikasi Internal di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi

Dinamika dunia kerja yang semakin kompleks menuntut setiap organisasi untuk membangun hubungan yang baik di lingkungan internal, dengan komunikasi internal sebagai elemen penting yang membentuk suasana kerja produktif. Penerapan komunikasi internal memperkuat interaksi antar individu, sedangkan prinsip *human relations* memberikan perhatian pada pentingnya hubungan antar personal yang harmonis dan saling mendukung.

Penelitian ini bertujuan menelusuri strategi *human relations* yang diterapkan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi, dengan fokus pada bagaimana praktik komunikasi antar pegawai mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis sekaligus mendorong peningkatan kinerja. *Human relations* menjadi landasan dalam membentuk hubungan antara atasan dan bawahan, juga antar rekan kerja yang setara, melalui pola komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal yang saling terhubung serta saling berkaitan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, dan observasi partisipasi aktif. Penelitian difokuskan pada praktik komunikasi yang terjadi antar pegawai, baik lintas jenjang maupun lintas divisi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi melakukan strategi *human relations* melalui beberapa proses komunikasi internal, diantaranya: komunikasi vertikal terdiri dari komunikasi dari atas ke bawah, dan dari bawah ke atas yang meliputi penyampaian arahan dan instruksi kerja, pemberian apresiasi dan motivasi, pembentukan budaya organisasi, pemberian masukan pendapat serta pembentukan kepercayaan dan kenyamanan. 2) komunikasi horizontal yang meliputi kebersamaan dan kerjasama tim serta dukungan dan penghargaan antar rekan kerja. 3) komunikasi diagonal yang meliputi kolaborasi antar divisi dan keterbukaan informasi.

Penerapan komunikasi internal yang terbuka menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan kondusif, sekaligus memperkuat semangat kerja pegawai. Praktik *human relations* yang tercermin dalam komunikasi yang positif dan saling menghargai membantu membangun rasa percaya antar individu, yang menjadi pondasi penting dalam menciptakan hubungan kerja yang sehat dan terintegrasi menuju tujuan bersama.

Kata Kunci: Strategi, Komunikasi Internal, *Human Relations*, Kantor Imigrasi

ABSTRACT

Elsa Audy Aprianti Harahap: Human Relations Strategy through Internal Communication at the Immigration Office Class I Non TPI Bekasi

The increasingly complex dynamics of the professional world demand that every organization establish strong internal relationships. Internal communication serves as a key element in shaping a productive work environment. Its implementation strengthens interactions among individuals, while the principles of human relations emphasize the importance of harmonious and mutually supportive interpersonal connections.

This study aims to examine the human relations strategy implemented at the Immigration Office Class I Non TPI Bekasi, focusing on how communication practices among employees create a harmonious work atmosphere and enhance performance. Human relations act as the foundation for building relationships between superiors and subordinates, as well as among peers, through interconnected and mutually influential patterns of vertical, horizontal, and diagonal communication.

This research adopts a constructivist paradigm and a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews and active participant observation. The study focuses on communication practices that occur among employees across hierarchical levels and between divisions.

The findings reveal that the Immigration Office Class I Non TPI Bekasi applies human relations strategies through several internal communication processes. These include: 1) vertical communication, consisting of top-down and bottom-up interactions, covering delivery of directions and work instructions, expressions of appreciation and motivation, development of organizational culture, input and suggestions, and the fostering of trust and comfort; 2) horizontal communication, which involves team cohesion and collaboration, as well as mutual support and appreciation among colleagues; 3) diagonal communication, which encompasses inter-divisional collaboration and information transparency.

The application of open internal communication fosters a harmonious and conducive work environment, while also boosting employee morale. Human relations practices, reflected in positive and respectful communication, help build mutual trust among individuals. This trust forms an essential foundation for creating healthy and integrated working relationships aligned with shared organizational goals.

Keywords: Strategy, Internal Communication, Human Relations, Immigration Office