

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Human Relations* merupakan sebuah elemen krusial dalam sumber daya manusia yang berfokus pada lembaga atau organisasi terdiri dari berbagai karakteristik dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu anggotanya. Keberagaman sifat dan kompetensi pegawai tidak hanya memberikan kontribusi penting dalam mendukung lembaga atau organisasi untuk mencapai visi dan misinya, tetapi juga menciptakan sinergi yang dapat meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

Keberhasilan sebuah lembaga atau organisasi dalam mencapai tujuan bersama sangat bergantung pada tingginya kinerja setiap pegawai. Kinerja yang tinggi dapat diukur dari kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik. Dalam proses penyelesaian tugas, pegawai diharapkan berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang optimal. Sebaliknya, pegawai yang memiliki kinerja rendah cenderung mengalami kesulitan dalam menyelesaikan dan mengatasi masalah yang muncul, yang pada akhirnya dapat menghambat pencapaian tujuan lembaga.

Faktor utama yang mendukung terciptanya kinerja tinggi pegawai dan memenuhi kebutuhan lembaga adalah hubungan yang harmonis antar pegawai (*human relations*). *Human relations* merujuk pada upaya membangun interaksi positif antara individu, sehingga terjalin saling pengertian di antara mereka. Hubungan yang baik ini menjadi elemen esensial dalam proses komunikasi.

Komunikasi yang berlangsung antara individu menciptakan terjadinya pemahaman yang mendalam mengenai perasaan dan pemikiran satu sama lain, sehingga tindakan kolaboratif dapat dilaksanakan dengan lebih baik. Tercapainya komunikasi yang baik dan berdampak positif, sangat penting untuk melakukan pertukaran informasi secara terbuka serta membahas masalah-masalah yang bersifat umum. Pertukaran informasi dilakukan tidak hanya menciptakan transparansi, tetapi juga membangun kepercayaan antar anggota.

Beberapa elemen penting yang diperlukan untuk mendukung keberhasilan *human relations* adalah adanya interaksi langsung kepada individu. Setiap individu memiliki sikap dan karakteristik masing-masing orang bervariasi, oleh karena itu perhatian yang diberikan kepada setiap pegawai tidak dapat diperlakukan secara sama rata. *Human Relations* berperan sebagai alat komunikasi yang bertujuan untuk menyatukan hubungan antar individu, sekaligus mengurangi kesenjangan sosial di dalam lingkungan kerja.

Ruslan (2008) menjelaskan bahwa *human relations* merupakan salah satu strategi yang diadopsi oleh organisasi atau lembaga untuk meningkatkan kepuasan serta produktivitas dalam aktivitas mereka. Hubungan yang baik antar pegawai memainkan peranan krusial dalam menciptakan kerjasama dan saling pengertian, yang pada gilirannya berkontribusi pada pencapaian kepuasan individu dan tujuan bersama lembaga.

*Human relations* dalam suatu lembaga sangat menekankan pentingnya membangun interaksi positif antara pegawai. Ketika pegawai mampu berkomunikasi dan berkolaborasi dengan baik, mereka dapat bekerja sama untuk

mengatasi tantangan dan meraih tujuan yang telah ditetapkan. Fokus pada *human relations* tidak hanya meningkatkan hubungan antar individu, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, yang esensial bagi kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

*Human relations* memerlukan pola komunikasi yang baik untuk membangun kerjasama dalam suatu kegiatan. Salah satu metode komunikasi yang sering diterapkan dalam konteks ini adalah komunikasi internal. Komunikasi internal merupakan salah satu aspek fundamental dalam manajemen sumber daya manusia. Komunikasi internal dalam *human relations* tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan yang harmonis di antara pegawai serta antara pegawai dan pimpinan.

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran informasi, ide, dan pesan di dalam organisasi antara pimpinan dengan pegawai, antar pegawai itu sendiri, dan pegawai dengan pimpinan. Komunikasi internal merupakan kunci untuk membangun hubungan yang harmonis dan produktif di tempat kerja. Komunikasi internal merupakan elemen penting dalam *human relations* yang dapat memberikan dampak positif yang signifikan pada kinerja dan keberhasilan organisasi.

Hubungan yang baik antar pegawai merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi *human relations* dalam suatu lembaga atau organisasi. Hubungan ini dapat diwujudkan melalui pertukaran pikiran dan informasi antar pegawai dengan tujuan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Lingkungan yang harmonis diharapkan dapat meningkatkan semangat dan psikologi pegawai. Pola komunikasi yang baik dan manajemen organisasi juga dapat mempengaruhi

kenyamanan dan kepercayaan pegawai terhadap kebijakan serta aktivitas lembaga atau organisasi, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Komunikasi internal dalam konteks *human relations* dapat dilihat di semua jenis organisasi/lembaga tanpa terkecuali, seperti lembaga pemerintah yaitu kantor imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi merupakan lembaga yang bergerak dalam menegakkan hukum dan pelayanan keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi tidak hanya menekankan pentingnya transparansi informasi dan komunikasi kepada masyarakat saja, melainkan sangat penting melakukan transparansi dan komunikasi yang baik antar sesama pegawai.

Komunikasi internal yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi memiliki peran penting dalam meningkatkan koordinasi antar pegawai serta memastikan setiap tugas dan tanggung jawab dapat dijalankan dengan baik. Komunikasi yang baik antar pegawai dapat membantu mempercepat alur kerja, serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan keimigrasian. Komunikasi yang diterapkan secara terbuka membantu pegawai dapat lebih mudah menyampaikan ide, menyelesaikan masalah, dan memberikan masukan konstruktif yang dapat meningkatkan produktivitas kerja.

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dihadapkan pada tingkat kepadatan pelayanan yang cukup tinggi. Banyaknya permohonan dokumen keimigrasian seperti paspor, izin tinggal, dan layanan lainnya menyebabkan pegawai harus bekerja di bawah tekanan waktu dan ekspektasi masyarakat. Situasi ini kerap memicu kelelahan kerja, stres, bahkan potensi konflik antarpegawai apabila tidak diimbangi dengan koordinasi dan

komunikasi yang efektif. Kepadatan layanan ini menjadi salah satu faktor yang menuntut kualitas *human relations* yang baik agar suasana kerja tetap kondusif dan produktif.

Tingginya beban pelayanan juga memperbesar kemungkinan terjadinya miskomunikasi antar divisi atau antar individu, terutama saat pegawai harus mengambil keputusan secara cepat. Dalam kondisi tersebut, pegawai dituntut untuk tetap menjaga sikap profesional, namun di sisi lain keterbatasan waktu dapat menghambat proses diskusi dan klarifikasi yang biasanya penting dalam menjaga keharmonisan kerja. Jika tidak diimbangi dengan budaya kerja yang saling menghargai dan terbuka, hal ini bisa memicu gesekan internal. Oleh karena itu, peran *human relations* sangat penting untuk membangun toleransi, pengertian, dan solidaritas di tengah tekanan pekerjaan yang tinggi.

Selain itu, karena fokus utama sering tertuju pada pelayanan eksternal, aspek hubungan internal antarpegawai kadang terabaikan. Interaksi yang terjadi cenderung bersifat fungsional dan terbatas pada instruksi kerja, bukan komunikasi yang membangun kedekatan emosional atau rasa kebersamaan. Jika hal ini terus berlangsung, maka iklim kerja bisa menjadi kaku dan menurunkan semangat kerja. Oleh karena itu, diperlukan strategi *human relations* yang secara aktif mendorong terjadinya interaksi positif di luar konteks formal, seperti kegiatan informal atau forum internal, guna menjaga keharmonisan dan semangat kerja meskipun dalam lingkungan kerja yang sibuk.

Terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang *human relations*, seperti penelitian yang dilakukan oleh Putri (2022) meneliti tentang *Human Relations* pada peningkatan kinerja pegawai di Yayasan Dana Sosial yang terletak di Surabaya, dengan fokus pada identifikasi sikap dan persepsi individu dalam sebuah organisasi. Penelitian ini berfokus pada bagaimana memahami komunikasi yang terbuka dan transparan dapat mempengaruhi hubungan antar manusia di dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan data hasil observasi yang dialami pada saat kegiatan magang, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi melakukan beberapa kegiatan yang mendorong berlangsungnya aktivitas *human relations*. Salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh Ketua Divisi Teknologi Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi adalah mengadakan agenda kumpul bersama setiap bulannya. Kegiatan ini dilakukan rutin pada minggu pertama awal bulannya. Kegiatan ini dilaksanakan setelah selesai jam kerja, biasanya mereka melakukan makan bersama diluar. Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan agar terjalinnya keharmonisan dan keterbukaan sesama pegawai.

Kegiatan yang melibatkan pimpinan dan pegawai ini bertujuan untuk menciptakan keharmonisan serta meningkatkan keterbukaan di antara mereka. Kegiatan ini dilakukan agar hubungan kerja antar pegawai semakin solid, komunikasi menjadi lebih terbuka, dan lingkungan kerja terasa lebih nyaman. Interaksi yang dilakukan di luar konteks formal kantor memberikan peluang bagi pegawai untuk lebih mengenal satu sama lain, sehingga dapat memperkuat rasa

kebersamaan serta mendorong kerja sama yang lebih baik dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi menerapkan strategi melalui penguatan komunikasi internal untuk menjaga *human relations* tetap harmonis di tengah tingginya beban kerja. Komunikasi internal ini menjadi fondasi penting dalam memastikan setiap pegawai tetap merasa didengar, dihargai, dan terlibat dalam proses kerja secara keseluruhan. Salah satu strategi yang diterapkan adalah melalui briefing rutin antar divisi setiap pagi sebelum pelayanan dimulai, guna menyamakan persepsi, membahas kendala sebelumnya, serta memberikan motivasi secara kolektif. Dengan komunikasi yang konsisten, kesalahpahaman dapat diminimalisir dan koordinasi antarpegawai menjadi lebih efektif.

Selain komunikasi formal, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi juga menginisiasi komunikasi informal sebagai bagian dari strategi *human relations*, seperti kegiatan kumpul bulanan antarpegawai yang telah dilaksanakan secara rutin. Kegiatan ini menjadi wadah untuk memperkuat hubungan personal antarpegawai dan pimpinan di luar konteks kerja yang formal dan penuh tekanan. Dengan adanya ruang interaksi seperti ini, tercipta rasa saling percaya, keterbukaan, dan kebersamaan yang sangat dibutuhkan dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat.

Strategi komunikasi internal ini pada akhirnya berperan penting dalam mempertahankan semangat kerja pegawai di tengah dinamika pelayanan publik yang padat. Ketika hubungan antarpegawai terjalin dengan baik dan saluran komunikasi terbuka, pegawai akan lebih siap dalam menghadapi tekanan, lebih

mudah berkolaborasi, serta mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi internal tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media pembentuk budaya kerja yang harmonis dan profesional.

Berdasarkan uraian di atas, maka strategi *human relations* yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini, hal tersebut karena fokus penelitian ini menjadi daya tarik sebagai bahan penelitian lebih mendalam mengenai hubungan antar manusia pada suatu instansi sehingga pada akhirnya menimbulkan rasa ingin tahu lebih mendalam berkaitan dengan aktivitas *human relations*.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan hasil dari observasi penelitian dan pengamatan yang telah dicantumkan pada latar belakang diatas, maka penelitian ini akan difokuskan pada “Bagaimana Strategi *Human Relations* melalui Komunikasi Internal di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi”.

Pertanyaan penelitian yang diambil oleh peneliti untuk membatasi wilayah penelitian, yakni:

- 1) Bagaimana proses komunikasi Vertikal dalam *Human Relations* diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi?
- 2) Bagaimana proses komunikasi Horizontal dalam *Human Relations* diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi?
- 3) Bagaimana proses komunikasi Diagonal dalam *Human Relations* diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian dan pertanyaan penelitian, maka ada beberapa tujuan penelitian diantaranya sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui proses komunikasi Vertikal dalam *Human Relations* diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi.
- 2) Untuk mengetahui proses komunikasi Horizontal dalam *Human Relations* diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi.
- 3) Untuk mengetahui proses komunikasi Diagonal dalam *Human Relations* diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Imigrasi Kelas I Non.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian yang telah dinyatakan diatas, peneliti mengharapkan adanya kegunaan dari penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan penelitian tersebut dapat mencakup kegunaan akademis dan praktis, yang dijelaskan dalam pembahasan berikut:

#### 1.4.1 Kegunaan Akademis

Secara akademisi dimaksudkan dapat memberikan kontribusi ilmu dan pengetahuan baru pada kajian ilmu komunikasi *public relations* khususnya dalam kegiatan *human relations* melalui komunikasi internal di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran kepada pembaca bahwa strategi kegiatan *human relations* dapat membangun komunikasi internal antar pegawai, yang meliputi bagaimana seorang humas bisa membuat

hubungan internal semakin baik. Penelitian ini menjadi pengetahuan akademis dalam bidang kehumasan, dengan menggunakan konsep komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan efektivitas kerja tim, memperkuat budaya organisasi, serta meningkatkan kepuasan dan hubungan baik pegawai dalam kegiatan *human relations*.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini mampu memberikan wawasan kepada praktisi untuk secara langsung terjun ke lapangan guna memahami proses komunikasi internal dalam *human relations*, yang mencakup komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal, yang berlangsung di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi, sebagai instansi terkait, data yang diperoleh dari penelitian ini dapat dijadikan masukan berharga dalam upaya membangun hubungan yang harmonis antar pegawai. Penelitian ini mampu memberikan pandangan dan tinjauan bagi perusahaan dalam mengimplementasikan hubungan kerja yang baik di antara pegawai (*human relations*) melalui komunikasi internal yang baik di kemudian hari. Penelitian ini mampu memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi komunikasi yang mendukung peningkatan kinerja dan kolaborasi di lingkungan kerja.

### **1.5 Tinjauan Pustaka**

#### **1.5.1 Landasan Teoritis**

Sugiyono (2010:54) menjelaskan bahwa landasan teoritis adalah alur logika atau penalaran yang terdiri dari seperangkat definisi, konsep, dan proposisi yang

disusun secara sistematis. Landasan teoritis membantu peneliti mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, penelitian ini membahas tentang strategi *human relations* melalui komunikasi internal dengan menggunakan landasan teoritis berupa konsep komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal. Konsep ini digagas oleh Lawrence D. Brennan dengan tujuan menjaga agar komunikasi antar pegawai tetap terhubung dengan organisasi dan satu sama lain.

Peneliti menggunakan konsep komunikasi internal sebagai landasan teoritis karena relevan dengan fenomena penelitian terkait strategi *human relations* melalui komunikasi internal. Konsep komunikasi internal mendukung proses kegiatan *human relations* serta menjadi penunjang untuk memahami cara instansi ini dalam melakukan komunikasi internal antar pegawai.

Berdasarkan analisis telah dipaparkan, penelitian ini difokuskan terhadap strategi *human relations* Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi melalui komunikasi internal menerapkan konsep pola komunikasi internal, yaitu:

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal merupakan proses komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*), atau dari pimpinan ke bawahan dan sebaliknya secara timbal balik (*two way traffic communication*).

Komunikasi dari pimpinan ke bawahan terjadi ketika atasan menyampaikan pesan kepada bawahannya. sedangkan komunikasi ke atas adalah proses di mana

bawahan memberikan umpan balik kepada atasan, yang berfungsi sebagai saluran komunikasi bagi pegawai untuk menyampaikan ide atau gagasan mereka. Menurut Mahmud & Swarnawati (2020), komunikasi vertikal penting untuk memastikan arahan strategis dan umpan balik bergerak secara efisien dalam organisasi, yang mendukung mekanisme penyesuaian dan umpan balik.

Penelitian ini mengintegrasikan elemen komunikasi vertikal, karena komunikasi vertikal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang berperan krusial dalam organisasi. Elemen komunikasi vertikal digunakan karena ingin mengetahui pentingnya komunikasi ke atas dan ke bawah, apa saja yang harus disampaikan kepada atasan, bagaimana informasi dapat sampai ke atas.

Komunikasi vertikal yang meliputi komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas, memfasilitasi penyebaran informasi strategis dari pimpinan kepada bawahan serta menyediakan saluran umpan balik dari pegawai kepada instansi.

## 2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang terjadi secara mendatar antara anggota staf dengan anggota staf lainnya, pegawai dengan pegawai, dan sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang lebih formal, komunikasi horizontal seringkali bersifat informal.

Menurut Risdiana et al., (2025) menjelaskan bahwa komunikasi horizontal membantu koordinasi dan inovasi lintas departemen, serta membantu dalam penyelesaian masalah, kolaborasi, dan berbagi informasi. Komunikasi horizontal berfungsi untuk memperbaiki koordinasi tugas, memecahkan masalah, berbagi informasi, menyelesaikan konflik, dan membina hubungan melalui kegiatan

bersama. Bentuk komunikasi horizontal yang paling umum melibatkan semua jenis kontak antar personal.

Penelitian ini menggunakan elemen komunikasi horizontal yang memiliki peran penting dalam organisasi. Komunikasi horizontal terjadi secara mendatar antara anggota staf atau pegawai, dan seringkali bersifat informal. Komunikasi vertikal juga membantu dalam mengurangi hambatan hierarkis dan meningkatkan hubungan interpersonal antar pegawai, yang pada akhirnya dapat berdampak positif pada kinerja keseluruhan organisasi.

### 3. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal atau juga dikenal sebagai komunikasi silang (*cross communication*) merupakan komunikasi yang terjadi antara pimpinan sebuah departemen dengan pegawai dari departemen lain. Komunikasi diagonal atau lintas saluran seringkali lebih mudah dilakukan oleh pegawai, karena tanggung jawab mereka biasanya melibatkan beberapa rantai otoritas perintah dan jaringan yang terkait dengan jabatan mereka.

Komunikasi diagonal memungkinkan penyampaian informasi yang lebih cepat dan efisien di seluruh instansi. Komunikasi diagonal juga dapat membantu mengatasi hambatan birokrasi dan meningkatkan kolaborasi antar departemen. Komunikasi diagonal dapat memperkuat hubungan kerja dan meningkatkan kinerja keseluruhan.

Penelitian ini menggunakan elemen komunikasi diagonal karena dapat membantu mengatasi hambatan birokrasi dan meningkatkan kolaborasi antar departemen. Komunikasi diagonal mempermudah informasi untuk mengalir lebih

bebas dan cepat dengan mengurangi jarak antar berbagai tingkatan, yang dapat mempercepat proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.

## **1.5.2 Landasan Konseptual**

### **1.5.2.1 Strategi**

Strategi merupakan perencanaan yang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan perusahaan guna memperoleh efektivitas dan efisiensi dalam jangka panjang. Ahmad (2020) menjelaskan bahwa strategi merupakan perencanaan terkait rangkaian kegiatan yang digambarkan untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi juga berfungsi sebagai panduan dalam bertindak untuk mencapai sasaran yang telah direncanakan.

Strategi yang direncanakan dengan baik akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Johnson dan Schools (2016) dalam Suprpto (2019: 1050) menjelaskan bahwa strategi mencakup ruang lingkup sebuah organisasi yang memiliki perencanaan jangka panjang untuk mencapai keuntungan. Hal ini dicapai melalui pemanfaatan sumber daya dalam lingkungan yang menantang, guna memenuhi kebutuhan pasar dan harapan pemangku kepentingan.

Strategi bukan hanya tentang merencanakan tindakan tetapi juga tentang adaptasi dan respons terhadap perubahan dalam lingkungan instansi. Perusahaan dapat mengembangkan strategi yang fleksibel dan responsif, memastikan keberlanjutan untuk mencapai tujuan dan kepentingan bersama.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menganalisis bahwa strategi merupakan perencanaan yang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi

dengan efektivitas dan efisiensi. Strategi yang baik harus mencakup kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi.

Peneliti juga menekankan bahwa strateg *human relations* tidak hanya fokus pada perencanaan jangka panjang tetapi juga pada respons cepat terhadap kebutuhan pegawai dan pemangku kepentingan. Peneliti menganalisis bahwa strategi memiliki peran yang sangat penting dalam kesuksesan suatu organisasi. Implementasi strategi yang terstruktur organisasi dapat mengarahkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **1.5.2.2 Human Relations**

*Human Relations* merupakan bentuk komunikasi persuasif antar individu yang berada dalam struktur formal dengan tujuan tertentu. Effendy (2009:49) dalam bukunya menjelaskan bahwa *human relations* secara luas adalah komunikasi persuasif yang terjadi antar individu secara langsung dalam berbagai konteks dan aspek kehidupan. Tujuan utamanya adalah menciptakan kebahagiaan dan kepuasan bagi semua pihak yang terlibat.

*Human relations* bukanlah keadaan yang bersifat pasif; sebaliknya, ini merupakan aktivitas yang berorientasi pada tindakan. Proses ini melibatkan penyatuan individu ke dalam situasi kerja yang memotivasi mereka untuk bekerja sama dengan kepuasan, termasuk kepuasan ekonomi, psikologis, dan sosial.

*Human relations* adalah konsep yang mempelajari interaksi sosial antara individu dalam suatu organisasi, dengan fokus pada hubungan interpersonal yang harmonis untuk mencapai tujuan bersama. *Human relations* dan komunikasi memiliki hubungan yang sangat erat, terutama dalam konteks organisasi atau

kelompok. *Human relations* berfokus pada hubungan antar individu dan bagaimana interaksi sosial dapat mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan di tempat kerja.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menganalisis bahwasannya *human relations* merupakan salah satu elemen penting dalam manajemen organisasi, terutama dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. *Human relations* tidak hanya berfokus pada aspek komunikasi, tetapi juga pada bagaimana interaksi antar individu dapat mempengaruhi motivasi, kepuasan, dan kinerja mereka.

Peneliti menggunakan landasan konseptual *human relations* bertujuan untuk memperoleh dan memahami terkait fenomena kegiatan *human relations* yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi.

### **1.5.2.3 Komunikasi Internal**

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran informasi, ide, dan pesan yang terjadi di dalam suatu organisasi. Tujuan utama dari komunikasi internal adalah memastikan bahwa semua anggota organisasi memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan, kebijakan, dan prosedur yang berlaku.

Komunikasi internal sangat penting untuk menjaga alur informasi yang lancar, meningkatkan koordinasi antar tim, dan memastikan bahwa semua anggota organisasi tetap termotivasi dan terlibat dalam pekerjaan mereka. Brennan et al., (2013) menjelaskan bahwa komunikasi internal tidak hanya melibatkan pertukaran informasi, tetapi juga mencakup berbagai gagasan yang mendukung operasi dan manajemen perusahaan melalui alur komunikasi yang terstruktur. Komunikasi ini

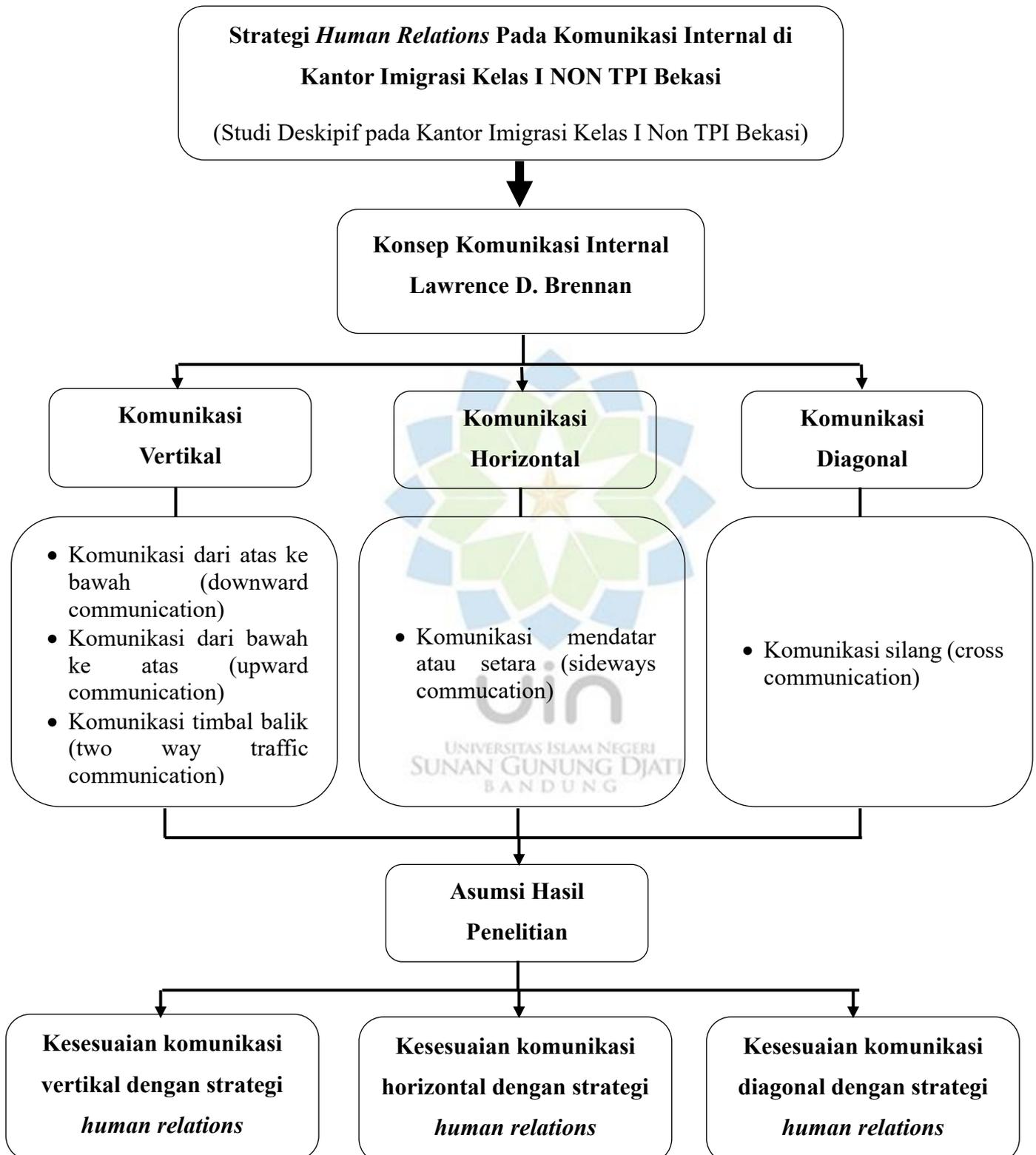
bisa berlangsung baik secara horizontal, antara rekan kerja di tingkat yang sama, maupun secara vertikal, antara atasan dan bawahan.

Menurut Romli (2014) menekankan pada aspek penyampaian pesan dalam proses komunikasi internal, yang menyoroti pentingnya komunikasi yang berlangsung di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan dan kepentingan bersama dari organisasi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menganalisis bahwa komunikasi internal memainkan peran yang sangat penting dalam keberhasilan organisasi. Komunikasi internal tidak hanya sebatas pertukaran informasi antara anggota organisasi, tetapi juga mencakup pertukaran ide dan gagasan yang mendukung operasi dan manajemen perusahaan.

Peneliti menggunakan landasan konseptual komunikasi internal bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi dalam organisasi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi, dan membantu peneliti dalam memahami bagaimana komunikasi internal mempengaruhi alur informasi, koordinasi antar tim, dan keterlibatan pegawai dalam mencapai tujuan organisasi.

#### 1.5.2.4 Skema Penelitian



Gambar 1.1 Skema Penelitian

## **1.6 Langkah-langkah Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berlokasi di Divisi Humas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi yang bertempat di Jl. Perjuangan No.100, RT.2/RW.1, Tlk. Pucung, Kec. Bekasi Utara, Kota Bks, Jawa Barat 17121.

Objek Penelitian ini yaitu Strategi *Human Relations* Melalui Komunikasi Internal. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi Republik Indonesia dipilih menjadi tempat penelitian karena tata pelaksanaan penyampaian informasi dan komunikasi dari pimpinan kepada pegawai, komunikasi pegawai kepada pimpinan, komunikasi menyilang, serta kegiatan kegiatan yang mempengaruhi proses terjadinya *human relations*, hal tersebut memberikan relevansi terhadap objek yang akan dikaji dan menjadi bahan penelitian.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan**

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini yaitu paradigma konstruktivisme. Mulyana (2004) menjelaskan bahwa konstruktivisme melihat kebenaran sebagai sebuah realitas sosial yang beragam, yang dikonstruksikan berdasarkan realitas yang ada, seperti pengalaman sosial dan hubungan antara individu yang terlibat. Perspektif konstruktivisme menjelaskan bahwa tindakan manusia dipandang sebagai konstruksi realitas sosial, di mana makna diberikan pada perbuatan-perbuatan tersebut oleh individu yang terlibat.

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme karena tujuan utama penelitian ini adalah untuk memahami lebih dalam mengenai fenomena yang terjadi, khususnya terkait dengan strategi *human relations* melalui komunikasi

internal di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi, serta bagaimana pengalaman sosial mereka membentuk pemahaman terhadap praktik *human relations* yang ada di organisasi tersebut.

Penelitian ini relevan dengan paradigma konstruktivisme karena fokusnya adalah pada strategi *human relations* Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi pada komunikasi internal dan bagaimana proses ini mempengaruhi persepsi tentang kebenaran dalam konteks realitas sosial yang terjadi.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Creswell (2014:260) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif bertujuan untuk membangun pernyataan pengetahuan yang bersifat partisipatori, yang berarti pengetahuan akan dibentuk melalui gambaran atau narasi dari partisipan yang terlibat dalam penelitian tersebut.

Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena ingin memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan objektif mengenai pelaksanaan kegiatan *human relations* di lapangan. Peneliti dapat menggali informasi yang relevan langsung dari pengalaman dan perspektif para partisipan.

Pemilihan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini relevan karena fokusnya pada strategi *human relations* yang bersifat subjektif, bertujuan untuk memahami, menginterpretasi makna, dan mencari kebenaran tentang realitas sosial yang terbentuk.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang diterapkan oleh peneliti ialah metode deskriptif kualitatif yang menitikberatkan pada berbagai permasalahan yang diidentifikasi

dari fakta-fakta yang ditemukan di lapangan melalui wawancara dan observasi. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk penjelasan naratif yang memberikan gambaran menyeluruh terkait situasi dan kondisi yang diteliti.

Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati atau diwawancarai, serta perilaku yang diamati oleh peneliti (Moeleong, 2000). Metode deskriptif kualitatif ini menyajikan fakta-fakta yang ada pada objek penelitian dalam bentuk uraian naratif yang mendetail dalam laporan penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memahami cara pengumpulan dan pengolahan data yang akan digunakan untuk menganalisis hasil penelitian serta menggambarkan fenomena kegiatan *human relations* di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Metode ini dilakukan melalui analisis dan interpretasi berdasarkan keadaan yang ditemukan di lapangan, dengan memastikan bahwa tidak ada manipulasi atau rekayasa dalam prosesnya.

#### **1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data**

##### **a) Jenis Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan data primer dan sekunder. Data tersebut terdiri dari informasi yang jelas, faktual, dan relevan dengan kondisi lapangan yang menggambarkan objek penelitian, baik melalui observasi maupun wawancara.

Data yang diperoleh peneliti dijelaskan secara deskriptif kualitatif, yaitu metode pengumpulan data yang hasilnya disampaikan dalam bentuk uraian kalimat. Data deskriptif kualitatif merupakan sumber data berupa kata-kata dan tindakan, serta data tambahan seperti dokumen.

Penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara dengan narasumber atau informan yang paham dan terlibat dengan objek penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat menjawab pertanyaan penelitian terkait *human relations*. Jenis data yang dikumpulkan peneliti memberikan penjelasan dan gambaran umum mengenai objek penelitian kualitatif sebagai berikut:

- 1) Data terkait proses komunikasi vertikal yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dalam strategi *human relations* pada komunikasi internal.
- 2) Data terkait proses komunikasi horizontal yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dalam strategi *human relations* pada komunikasi internal.
- 3) Data terkait proses komunikasi diagonal yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dalam strategi *human relations* pada komunikasi internal.

#### **b) Sumber Data**

Sumber data terkait penelitian ini adalah objek informan yang berkaitan dengan orang yang mengerti dengan pertanyaan seputar personal branding untuk mendapatkan keaslian dan kebenaran klasifikasi sumber data atas objek penelitian yang diambil melalui sumber data Primer dan Sekunder: Yakni sebagai berikut

## 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber pertama di mana data asli dihasilkan. Data ini diperoleh langsung dari sumber aslinya, dan dapat berupa pendapat subjek atau hasil observasi. Dalam konteks penelitian ini, sumber data primer meliputi Pimpinan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi, Divisi Humas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi, atau pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi yang terlibat dalam kegiatan *human relations*.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder, merupakan sumber kedua setelah sumber data primer. Data sekunder dihasilkan dari sumber-sumber lain seperti jurnal, buku, dokumen, atau referensi lain yang relevan dengan penelitian. Peran data sekunder adalah memberikan dukungan atau informasi tambahan untuk melengkapi data primer, serta dapat digunakan untuk membandingkan dan memberikan penjelasan tambahan.

### 1.6.5 Teknik Pemilihan Informan

Informan merupakan individu yang memberikan fakta dan data yang diperlukan dalam penelitian. Mereka menyediakan informasi langsung dari lapangan yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga menambahkan data yang penting dalam proses wawancara.

Pemilihan informan pada penelitian ini ditujukan kepada individu yang memiliki peran aktif dan pemahaman mengenai seluruh tahapan mulai dari komunikasi internal, proses komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal dari aktivitas *human relations* yang diterapkan melalui komunikasi internal.

Informan dipilih berdasarkan pertimbangan khusus dan kriteria yang relevan dan paham dengan topik penelitian, diantaranya:

- a. Informan merupakan Kepala Bagian Sistem Informasi Penyiaran Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi.
- b. Informan merupakan Divisi Humas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi.

Dalam penelitian ini, proses penentuan informan wawancara peneliti menggunakan teknik *purposive*, yaitu memilih orang-orang yang relevan dan punya keterlibatan langsung dengan topik yang dibahas. Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini yaitu Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi, Analis Keimigrasian Muda, dan Humas di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Ketiganya dipilih karena dinilai memiliki pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman yang sesuai dengan fokus penelitian ini.

Penentuan jumlah informan pada penelitian ini didasarkan pada konsep saturasi atau titik jenuh, yang mengacu pada kondisi di mana pengumpulan data sudah mencapai tahap di mana informasi tambahan tidak lagi memberikan wawasan baru. yang menandakan bahwa data yang telah dikumpulkan sudah cukup untuk menjawab semua pertanyaan penelitian tanpa penambahan informasi yang signifikan. Penentuan jumlah informan yang tepat berdasarkan pada konsep saturasi sangat penting agar penelitian tetap berjalan dengan baik dan terstruktur.

Saturasi data yaitu kondisi ketika tidak ada lagi informasi baru yang dapat diperoleh dari pengumpulan data lebih lanjut. Bastian dkk. (2018) menyatakan bahwa saturasi data terjadi ketika tidak ada lagi informasi baru yang dapat

diperoleh. Proses pengumpulan data sudah mencapai titik di mana semua informasi yang relevan telah diperoleh, dan penambahan data lebih lanjut tidak akan menambah wawasan atau pemahaman yang signifikan.

### **1.6.6 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Observasi Partisipasi Pasif**

Metode pengumpulan data melalui observasi dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi terkait kasus dan objek penelitian yang diperoleh melalui penglihatan dan pendengaran secara langsung di lapangan. Menurut Gulo (2002:116), observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti mencatat informasi secara langsung berdasarkan apa yang disaksikannya selama penelitian.

Penelitian ini menggunakan observasi partisipasi pasif, yaitu peneliti mengumpulkan data dengan datang langsung ke lokasi kegiatan orang yang diamati, namun tidak terlibat dalam kegiatan tersebut. Ardianto (2010:180) menjelaskan bahwa observasi partisipasi pasif adalah kegiatan pengumpulan data oleh peneliti yang secara langsung datang ke lokasi objek penelitian, tetapi hanya sebagai pengamat dan tidak ikut serta dalam kegiatan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode observasi partisipasi pasif dalam pelaksanaannya. Peneliti secara langsung mengunjungi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Selama berada di lokasi, peneliti hanya mengamati dan mencatat berbagai kejadian, suasana, serta peristiwa yang berkaitan dengan penelitian. Fokus utama pengamatan adalah bagaimana proses komunikasi antar pegawai

berlangsung dan bagaimana mereka saling berinteraksi dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Peneliti memperhatikan berbagai aspek komunikasi internal, seperti cara pegawai menyampaikan informasi, metode yang digunakan dalam berkomunikasi, dan respon yang diberikan oleh rekan kerja. Peneliti juga mencatat dinamika hubungan antar pegawai, termasuk bagaimana mereka bekerja sama dalam tim dan menyelesaikan masalah.

Meskipun hadir secara langsung di lapangan, peneliti tidak memiliki hak atau kewajiban untuk terlibat langsung dalam kegiatan *human relations*. Peran peneliti terbatas pada pengamatan dan pencatatan, tanpa ikut serta dalam interaksi atau aktivitas yang sedang berlangsung. Peneliti dapat fokus sepenuhnya pada pengumpulan data terkait pembentukan hubungan manusia melalui komunikasi internal, tanpa mempengaruhi atau mengganggu proses yang diamati.

## **2. Wawancara Mendalam**

Metode pengumpulan data melalui wawancara adalah proses kegiatan yang melibatkan percakapan dan tanya jawab antara komunikator dengan komunikan, atau antara peneliti dengan informan, dengan tujuan mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

Moeleong (2000:186) menjelaskan wawancara mendalam adalah proses pengumpulan data atau penggalian informasi yang dilakukan secara mendalam, terbuka, dan bebas, yang berkaitan dengan masalah hingga fokus penelitian yang diarahkan atau ditekankan pada inti penelitian.

Teknik wawancara yang akan digunakan yaitu wawancara mendalam yang bertujuan untuk memperoleh informasi terperinci dari setiap informan dan memberikan gambaran proses *human relations* yang terjadi secara mendalam dan terdeskripsi.

Peneliti memilih teknik wawancara mendalam karena teknik ini dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai strategi *human relations* melalui komunikasi internal yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Wawancara ini bersifat fleksibel dan terbuka, meskipun tetap mengikuti pedoman wawancara yang bertujuan agar peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih luas dan objektif mengenai permasalahan yang ada.

Peneliti melaksanakan metode wawancara mendalam ini dengan mengajukan pertanyaan kepada informan secara informal, terbuka, mendalam, dan bebas, sesuai dengan masalah dan fokus penelitian. Hal ini bertujuan agar informan dapat memberikan informasi yang jelas dan lebih terbuka, tanpa terbatas pada daftar pertanyaan yang telah ditentukan oleh peneliti.

Subjek wawancara yang akan terlibat dalam penelitian ini mencakup Kepala Bagian Sistem Informasi Penyiaran Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi dan Divisi Humas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bekasi. Peneliti mendatangi informan secara langsung di tempat kerjanya di daerah Bekasi dengan menggunakan bantuan berupa alat perekam suara juga pedoman wawancara mendalam melakukan tanya jawab dengan informan.

### 1.6.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah metode pengolahan data yang bertujuan untuk menghasilkan informasi dalam suatu penelitian. Menurut Creswell (2015:177), analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dengan mempersiapkan dan mengkoordinasikan data untuk dianalisis. Penelitian ini menggunakan tiga tahap analisis data, dengan langkah-langkah sebagai berikut menurut Creswell:

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses memilih, memusatkan perhatian, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data mentah dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian, dari awal hingga selesai. Pengumpulan data dilakukan dengan membuat ringkasan data, mengelompokkan data, memfokuskan temuan pada hal-hal penting yang berkaitan dengan *Human Relations* Kantor Imigrasi, serta mencatat ringkasan atau catatan kecil sebagai dasar untuk penyajian informasi dan analisis selanjutnya. Langkah berikutnya adalah menyusun dan menafsirkan data menggunakan logika ilmiah, menghubungkan teori dengan fakta yang diperoleh selama wawancara mendalam, serta menyertakan kutipan-kutipan dari informan.

#### 2. Penyajian Data

Langkah kedua yaitu penyajian data, data yang diperoleh akan dikategorikan berdasarkan pokok permasalahan dan disusun dalam bentuk matriks untuk memudahkan pengamatan pola hubungan antara data satu dengan yang lain. Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang telah dianalisis mengenai strategi *Human Relations* menjadi pernyataan yang memungkinkan

penarikan kesimpulan. Data kualitatif akan disajikan dalam bentuk teks naratif, yang dikelompokkan sesuai dengan topik permasalahan dan kebutuhan.

### **3. Analisis**

Langkah ketiga yaitu analisis data, analisis data merupakan data yang tersusun dengan diperolehnya kesimpulan untuk mencari makna atau penjelasan, analisis membahas data yang telah diolah dengan menyambungkan terhadap opini peneliti. Data yang telah disusun akan dianalisis lebih lanjut untuk memperoleh kesimpulan yang bertujuan mengungkap makna atau memberikan penjelasan terkait data yang telah dikumpulkan. Proses analisis ini melibatkan identifikasi dan penekanan pada hal-hal penting yang berkaitan dengan fokus penelitian. Proses ini memastikan bahwa setiap aspek penting dari data diperhatikan dan diinterpretasikan dengan cermat untuk memberikan hasil yang akurat.



	Penulisan Laporan										
	Bimbingan Skripsi										
4.	<b>Tahap Keempat : Sidang Skripsi</b>										
	Bimbingan Akhir Skripsi										
	Sidang Skripsi										
	Revisi Skripsi										

