

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

*Human Relations Merupakan* salah satu kegiatan komunikasi antar individu yang bertujuan untuk menciptakan hubungan baik. Effendy (2009:51) menjelaskan bahwa *Human Relations merupakan* salah satu aktivitas seorang praktisi *Public Relations* yang berfokus pada menjalin dan mempertahankan hubungan harmonis antara manajer dan pegawai, serta antara pegawai satu dengan pegawai yang lainnya.

Setiap lembaga atau organisasi memiliki karakteristik dan kompetensi yang dimiliki oleh setiap anggota pegawainya. Keragaman sifat dan keahlian pegawai tidak hanya memberikan dampak dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi, tetapi juga menciptakan kerjasama yang dapat meningkatkan produktivitas secara menyeluruh. Faktor utama yang mendasari keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuan bersama bergantung pada tingkat kinerja setiap pegawai dan hubungan antar sesama karyawan. Kolaborasi yang baik menciptakan energi positif dalam perusahaan yang dapat meningkatkan efektivitas kerja.

Bentuk kegiatan *Human Relations dilakukan* dengan komunikasi antar sesama manusia yang bertujuan untuk menciptakan hubungan yang baik, dengan kata lain *Human Relations adalah* salah satu kegiatan praktisi humas yang berperan dalam menjalin dan menjaga hubungan yang harmonis antara manajer dan pegawai, serta antar pegawai, dengan adanya hubungan yang baik maka instansi atau organisasi dapat meningkatkan semangat dan kenyamanan kerja. Kinerja pegawai yang loyal dan setia

sangat dibutuhkan bagi suatu lembaga, perusahaan, atau instansi pemerintah untuk mencapai tujuan, visi, dan misi yang diharapkan. Amrullah (2019) menjelaskan bahwa kunci kegiatan *Human Relations* terletak pada motivasi kerja yang dapat mendorong semangat kerja pegawai.

Prinsip atau praktik kegiatan *Human Relations diterapkan* diberbagai jenis instansi atau lembaga baik swasta maupun pemerintah. Pada lingkup pemerintah salah satu lembaga yang melaksanakan kegiatan *Human Relations* yaitu Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Barat atau biasa disebut dengan (DP3AKB) Jawa Barat yang dibentuk sebagai *respons* terhadap munculnya berbagai isu dan permasalahan yang berkaitan dengan lingkup keluarga, perempuan, dan juga anak memiliki tugas yang terfokus pada peningkatan akan kualitas hidup perempuan, peningkatan kualitas hidup keluarga, memastikan pemenuhan hak anak-anak, serta melindungi perempuan dan anak dari segala bentuk ancaman dan kekerasan.

Berdasarkan data informasi yang diperoleh pada website kemenpppa satudata.bandung.go.id oleh Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPTD PPA) Kota Bandung, menjelaskan bahwa tingkat kekerasan terhadap anak mencapai angka tinggi sekitar 431 korban, sementara kasus kekerasan dalam rumah tangga (kdrtr) juga mencapai angka tinggi yaitu tercatat sebanyak 303 kasus pada tahun 2022. Korban kekerasan pada anak meliputi bentuk kekerasan fisik, seksual, psikis, dan juga penelantaran.

Kasus perundungan terhadap anak juga semakin terus mengalami peningkatan sekitar 100 kasus yang telah ditangani pada periode Januari hingga Juni 2022. DP3AKB Jawa Barat tentunya menghadapi tugas atau tantangan yang cukup berat dalam menangani kasus tersebut, terutama dalam hal pelaksanaan, koordinasi, implementasi, pemantauan, serta pengembangan kegiatan di masyarakat. Pada beberapa kasus tersebut tentunya memerlukan kegiatan *Human Relations* untuk membangun hubungan harmonis serta memperkuat loyalitas terhadap instansi. Kualitas hubungan antar pegawai yang baik tidak hanya mempengaruhi kinerja, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian visi dan misi organisasi.

Berdasarkan data observasi menyatakan bahwa lembaga DP3AKB Provinsi Jawa Barat terlihat telah menyadari pentingnya menerapkan kegiatan *Human Relations* di antara *publik internal* melalui kegiatan formal dan informal. Peneliti mengamati bahwa kegiatan formal yang dilaksanakan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Jawa Barat mencakup berbagai aktivitas yang ditujukan khusus untuk para pegawai. Kegiatan rutin yang dilakukan secara formal dimulai dengan kegiatan apel pagi setiap senin, rabu, dan kamis yang diikuti oleh seluruh pegawai dan atasan sebagai upaya dalam membangun disiplin, komunikasi dan semangat kerja bersama sebelum memulai aktivitas harian, mengadakan rapat kerja yang telah ditentukan sebelumnya, serta mengadakan pelatihan bagi pegawai melalui webinar, seminar, terkait teknis kepemimpinan tata kelola pemerintahan, pelayanan publik dan lain-lain. Kegiatan tersebut dilakukan untuk mendukung pengembangan kompetensi para pegawai.

Sedangkan kegiatan informal yang dilakukan oleh DP3AKB Provinsi Jawa Barat dengan memperhatikan cara berkomunikasi. Kegiatan ini dilakukan diluar jam kerja secara rutin untuk menjalin kedekatan antar pegawai, salah satunya dengan melakukan kegiatan makan bersama pada jam istirahat, mengadakan perlombaan untuk memperingati hari-hari penting seperti hari kemerdekaan, merayakan ulang tahun pegawai, melaksanakan shalat dzuhur berjamaah, olahraga bersama setiap pekan jumat, melakukan kegiatan bakti sosial, serta melakukan rapat evaluasi dengan makan bersama di luar jam kantor.

Berdasarkan data yang dikutip dari sosial media instagram @dp3akb.jabar pada 22 Januari 2025, Kepala Dinas P3AKB Jawa Barat mengadakan kegiatan jalan santai dan bincang pagi bersama kepala bidang PPK dan anggota bidang lainnya. Kegiatan tersebut mencerminkan penerapan prinsip *Human Relations* dalam konteks sosial atau organisasi yang berfokus pada komunikasi, kolaborasi, dan pemahaman untuk menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis. Semua kegiatan informal tersebut dilakukan untuk menimbulkan rasa nyaman, memperkuat hubungan antar karyawan dan atasan, meningkatkan kekompakan dan mempertahankan motivasi bagi setiap pegawai, dan mampu menciptakan *teamwork* yang kuat dan solid baik saat bekerja maupun diluar jam kerja.

Data penelitian yang mengacu pada UU No.13 Tahun 2003 bab 2 yang membahas tentang landasan asas dan tujuan, mencakup pasal 2 tentang dasar-dasar hukum dalam pengaturan ketenagakerjaan di Indonesia menyatakan bahwa : “Pembangunan ketenagakerjaan berlandaskan Pancasila dan UUD Tahun 1945”.

Pernyataan ini mengenai pengaturan ketenagakerjaan di Indonesia harus mengutamakan prinsip-prinsip yang terkandung dalam Pancasila dan konstitusi negara yang secara langsung berkaitan dengan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan dan hak-hak yang berhak diterima oleh karyawan, dalam hal ini sudah dengan jelas bahwa *Human Relations* harus dianggap penting dalam suatu instansi atau perusahaan. Bagi suatu instansi *Human Relations* memiliki peran krusial dalam menciptakan hubungan baik antara atasan dan bawahan, serta memastikan lingkungan lingkungan kerja yang harmonis serta hak-hak pegawai dihormati dan tanggung jawab perusahaan dijalankan dengan baik.

Membangun kinerja baik antar pegawai dapat lebih optimal jika didukung oleh kegiatan *Human Relations* dalam setiap interaksi antara pimpinan atau manajer dengan pegawai, serta hubungan antar pegawai. Trisari (2008:3) menjelaskan bahwa dalam organisasi pemerintah maupun swasta, keduanya sudah tentu memiliki tujuan yang sama yaitu dapat meningkatkan kemajuan suatu organisasi. Seperti halnya yang dilakukan DP3AKB Jawa Barat yang melakukan kegiatan *Human Relations* dikalangan pegawainya, yang mendapatkan efek loyalitas dan kinerja pegawai.

Meskipun banyak penelitian sebelumnya yang membahas terkait implementasi *Human Relations* dalam organisasi atau perusahaan, sebagian besar berfokus pada sektor swasta dengan pendekatan yang menekankan pada profit dan kinerja individu seperti penelitian oleh Prasetiyo (2023), Yuliana (2022), dan Utami (2021). Sementara itu, penerapan *Human Relations* di instansi pemerintah khususnya pada Dinas DP3AKB Jawa Barat memiliki tantangan berbeda, karena lembaga ini memiliki misi

sosial dan berfokus pada pelayanan publik. Sebagian besar penelitian terkait *Human Relations* di instansi pemerintah lebih banyak menyoroti terkait pengelolaan administrasi, birokrasi, dan efektivitas organisasi tanpa melihat lebih jauh interaksi antar pegawai, komunikasi, dan hubungan sosial yang terjadi di dalamnya.

Kemenaikan penelitian ini karena kurangnya penelitian yang mengkaji secara mendalam terkait implementasi *Human Relations* di instansi pemerintah, terutama dalam mendorong motivasi kerja para pegawai dalam konteks pelayanan publik. Beberapa penelitian yang membahas terkait kegiatan *Human Relations* di berbagai organisasi, sebagian besar penelitian-penelitian tersebut cenderung umum dan tidak mengarah secara spesifik pada sektor publik atau lembaga yang memiliki karakteristik seperti DP3AKB Jawa Barat. Oleh karena itu, penelitian ini membahas bagaimana implementasi kegiatan *Human Relations* dapat dilakukan secara efektif dalam memotivasi pegawai di DP3AKB Jawa Barat.

Mengingat bahwa pentingnya peran *Human Relations* dalam kehidupan manusia khususnya pada instansi pemerintah, penelitian terkait aktivitas *Human Relations* di DP3AKB Jawa Barat dianggap sebagai subjek menarik dan berpotensi besar untuk memberikan manfaat signifikan jika ditelaah lebih mendalam. Penelitian ini diharapkan dapat memperbarui pemahaman di bidang human relations, khususnya dalam hal pengelolaan hubungan antar manusia yang efektif untuk meningkatkan kualitas organisasi, mendorong motivasi kerja para karyawan, dan menciptakan lingkungan yang mendukung kinerja lembaga secara keseluruhan.

## 1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah tentang kegiatan *Human Relations* dalam membangun motivasi kerja pegawai di instansi pemerintah Dinas Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Provinsi Jawa Barat. Dalam mengembangkan pertanyaan penelitian, peneliti merujuk pada konsep falsafah *Human Relation* soleh Keith Davis. Berdasarkan fokus ini, berikut adalah rumusan pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana DP3AKB Jawa Barat mengimplementasikan kegiatan *Human Relations* dalam menjalankan aspek *mutual interest* sebagai upaya memotivasi kinerja pegawai ?
2. Bagaimana DP3AKB Jawa Barat mengimplementasikan kegiatan *Human Relations* dalam memperhatikan aspek *human dignity* sebagai upaya memotivasi kinerja pegawai ?
3. Bagaimana DP3AKB Jawa Barat mengimplementasikan kegiatan *Human Relations* dalam mengelola aspek *individual difference* sebagai upaya memotivasi kinerja pegawai ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus dan pertanyaan penelitian, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kegiatan *Human Relations* di DP3AKB Provinsi Jawa Barat:

1. Mengetahui bagaimana DP3AKB Jawa Barat mengimplementasikan kegiatan *Human Relations* dalam menjalankan aspek *mutual interest* sebagai upaya memotivasi kinerja pegawai

2. Mengetahui bagaimana DP3AKB Jawa Barat mengimplementasikan kegiatan *Human Relations* dalam memperhatikan *human dignity* sebagai upaya memotivasi kinerja pegawai
3. Mengetahui bagaimana DP3AKB Jawa Barat mengimplementasikan kegiatan *Human Relations* dalam mengelola aspek perbedaan setiap individu sebagai upaya memotivasi kinerja pegawai

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Peneliti mengharapkan bahwa hasil temuan dari penelitian ini dapat memberikan kemudahan sebagai acuan dan referensi atau sumber rujukan bagi penelitian serupa, serta berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait *Human Relation*. Berikut adalah beberapa manfaat atau kegunaan dari penelitian :

##### **1.4.1. Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber acuan dalam memperluas pemahaman akademis mengenai implementasi kegiatan *Human Relations*, terutama dalam konteks formal dan informal di instansi pemerintah Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Jawa Barat. Kegunaan akademis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan pembaruan bagi peneliti, akademisi, dan mahasiswa selanjutnya yang berkontribusi pada pengembangan teori dan kerangka konseptual yang lebih baik terkait implementasi kegiatan hubungan manusia melalui analisis yang dilakukan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Ditinjau dari segi kegunaan praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi terkait pandangan publik dan masyarakat. Penelitian ini dapat menjadi sumber acuan yang berguna bagi calon-calon pegawai untuk dapat menjalin hubungan positif dengan sesama pegawai lainnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi secara menyeluruh, yang mencakup produktivitas, kolaborasi, serta hubungan antar karyawan dalam perusahaan

### **1.5 Landasan Pemikiran**

Landasan pemikiran adalah acuan bagi peneliti dalam mengolah data dan informasi yang diperoleh dari fakta di lapangan, sehingga penelitian dapat dilaksanakan secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan prinsip-prinsip keilmuan yang dapat dipertanggung jawabkan. Adanya landasan pemikiran, peneliti dapat lebih mudah menyusun kerangka berpikir dalam menjalankan seluruh tahapan penelitian untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

#### **1.5.1 Landasan Teoritis**

Landasan Teoritis adalah dasar pengetahuan yang tersusun secara sistematis berdasarkan kajian literatur. Landasan ini memanfaatkan berbagai teori, model, dan juga konsep untuk memahami serta menganalisis suatu fenomena yang diteliti. Menurut Mulyana (2000:135) menjelaskan bahwa model adalah sebuah representasi dari fenomena nyata atau abstrak yang menyoroti elemen-elemen penting. Landasan teoritis menunjukkan bahwa dalam penelitian berfungsi sebagai kerangka acuan yang terstruktur untuk memahami dan menganalisis fenomena yang diteliti.

*Human Relations* berfokus pada hubungan interpersonal di lingkungan kerja dan bagaimana manajemen dapat menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan, motivasi, serta kepuasan karyawan. Menurut Davis, (1962:4) “*Human Relations Is the study of human behavior in organizations, and the ways in which people interact within these organizations to achieve the goals of the organization and satisfy their own needs*” (*Human Relations* merupakan studi tentang perilaku manusia dalam organisasi, serta cara bagaimana individu saling berinteraksi dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama dan memenuhi kebutuhan pribadi mereka).

Dari sudut pandang seorang manajer Davis (1962) menjelaskan bahwa “*Human Relations is the integration of people into a work situation that motivates them to work together productively, cooperatively, and with economic, psychological, and social satisfaction*” dalam konteks pekerjaan *Human Relations* sebagai interaksi yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik dan harmonis agar dapat bekerja sama secara produktif demi mencapai kepuasan dalam aspek ekonomi, psikologis, dan sosial. Penelitian ini menggunakan kerangka konsep terkait konsep *Human Relations* yang didasari oleh tiga falsafah yang dikemukakan oleh Keith Davis, yaitu sebagai berikut :

### **1. Kepentingan Bersama (*Mutual Interest*)**

Kegiatan *Human Relations* memiliki tujuan untuk memahami, mengelola, dan memperkuat interaksi antara individu dalam lingkungan organisasi yang mencakup upaya untuk membangun komunikasi yang efektif, meningkatkan kerja sama, serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Davis (1962:14) menjelaskan bahwa

kepentingan bersama merupakan konsep utama dalam hubungan antarmanusia terutama antara atasan dan karyawan serta diantara sesama karyawan, yang berfungsi sebagai dasar utama dalam upaya mencapai tujuan bersama. *Mutual interest* menjadi alasan utama bagi individu untuk berkumpul dan bekerjasama dalam suatu organisasi yang bukan hanya berfokus pada kepentingan diri sendiri atau kelompok tertentu. Prinsip kepentingan bersama membentuk budaya dimana setiap individu dalam organisasi menyadari bahwa keberhasilan anggota berkaitan dengan suksesnya organisasi secara keseluruhan.

Komitmen pada kepentingan bersama (*mutual interest*) menciptakan perubahan yang mana kepentingan bersama merupakan fokus utama yang diterapkan melalui kerja sama, saling mendukung satu sama lain, dan saling memahami di antara anggota organisasi. Putri & Kadewardana (2018) menjelaskan kerjasama sering dipandang sebagai tujuan penting dalam sistem organisasi. Kepentingan bersama menjadikan aktivitas *Human Relations* sebagai kunci utama dalam membangun dan memelihara kolaborasi antara anggota organisasi.

Bagi suatu organisasi dalam mencapai hasil tujuan bersama, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, komunikasi yang efektif, dan hubungan yang positif, dengan menciptakan kegiatan saling menghargai dan berkolaborasi maka setiap individu merasa termotivasi untuk memberikan kinerja yang terbaik dalam mengemban tanggung jawabnya.

## 2. Harga Diri (*Human Dignity*)

Dasarnya setiap manusia memiliki keinginan untuk diakui dan dihargai oleh individu lain dengan cara diperlakukan dengan layak, mendapatkan penghargaan, rasa hormat, dan perhatian. Devi (2023: 315) menjelaskan bahwa setiap individu menginginkan perlakuan hormat sebagai manusia. Keinginan ini mencerminkan kebutuhan batin setiap manusia untuk diakui dan dihargai dalam hubungan sosial.

Rasa hormat bukan hanya sekedar bentuk pengakuan, tetapi merupakan aspek penting dalam membangun hubungan yang sehat dan saling menghargai. Ketika seseorang merasa dihormati, mereka lebih cenderung berkontribusi positif dalam komunitasnya dan membangun ikatan yang lebih kuat dengan orang lain.

Menjaga dan menghormati setiap individu merupakan landasan utama dalam etika dan moral dalam interaksi sosial, sebagaimana yang dikatakan oleh Davis (1962:16) menjelaskan bahwa *Human Dignity* atau harga diri adalah etika utama dan dasar moral yang perlu dilakukan dalam hubungan manusia karena bahwa setiap individu memiliki hak untuk diperlakukan dengan hormat dan dihargai sebagaimana manusia.

Pentingnya menghargai terhadap sesama manusia mencerminkan bahwa pengakuan sebagai individu (*human being*) memiliki pengaruh besar terhadap kesejahteraan psikologis dan hubungan sosial seseorang. *Human Relations* yang harmonis dan produktif akan terwujud apabila ada sikap saling menghargai antar pegawai dan pegawai dengan atasan. Pegawai yang merasa dihargai biasanya lebih bertanggung jawab, loyal, dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik.

pegawai tidak hanya memandang pekerjaan sebagai tanggung jawab, tetapi juga sebagai kesempatan untuk berkembang serta peluang untuk tumbuh dan memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan

### **3. Perbedaan setiap Individu (*Individual Difference*)**

Perbedaan antar individu adalah hal yang biasa dalam kehidupan manusia, berkat perbedaan tersebut manusia menjadi makhluk yang kompleks di dunia. Pada setiap perbedaan juga memiliki peran penting dalam kehidupan manusia. Perbedaan-perbedaan yang ada dalam diri manusia dipengaruhi oleh pengalaman masing-masing (*field of experience*). Pemimpin yang bijak bahwasannya memiliki pemahaman dan kemampuan untuk mengelola *Human Relations* dalam memahami dan menangani perbedaan karakter dan sifat para pegawai.

Setiap manusia memiliki perbedaan yang meliputi berbagai aspek seperti latar belakang kehidupannya, pengalaman, keyakinan, dan kemampuan. Davis (1962:15) menjelaskan bahwa perbedaan pada setiap individu merupakan landasan utama dalam falsafah *human relations*. Falsafah ini berkembang dari pemahaman dan pandangan manusia mengenai keberagaman yang ada dalam masyarakat. Setiap orang memiliki cara berpikir, perasaan, kemampuan, dan karakteristik yang berbeda. Keberagaman tersebut tidak hanya dilihat sebagai tantangan, tetapi juga sebagai aset berharga yang dapat memperkaya hubungan antara individu.

Setiap anggota kelompok memiliki sifat positif dan negatif yang berbeda, dan pengakuan terhadap hal ini adalah fondasi penting untuk menciptakan hubungan yang baik dalam aktivitas *human relations*. Hasibuan (2020:137) menjelaskan bahwa

hubungan interpersonal yang efektif terjadi ketika sesama individu dapat saling menghargai, bersikap positif, dan menerima satu sama lain tanpa penilaian atau keberatan yang berlebihan. Sikap saling menghargai pada tempat kerja merupakan elemen terpenting yang membantu menciptakan suasana kerja yang positif dan produktif. Kesadaran pada perbedaan sikap antar individu menjadi dasar untuk membangun hubungan yang empatik, saling menghargai, dan menguntungkan satu sama lain.

### **1.5.2 Landasan Konseptual**

Penelitian ini menggunakan landasan konseptual terkait aktivitas *Human Relations* sebagai kerangka utama, yang didasarkan pada konsep yang digunakan oleh peneliti dalam mengembangkan analisis dan strategi yang dilakukan untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan produktif di lingkungan kerja dalam falsafah terkait *Human Relations* yang dikemukakan oleh Keith Davis yang menekankan kepentingan bersama, menghormati setiap harga diri individu, dan mengelola perbedaan yang ada pada setiap individu.

#### **a. *Human Relations***

*Human Relations* adalah proses interaksi antara individu yang bertujuan untuk menciptakan hubungan yang positif dan saling mendukung. Faktor manusia dalam konteks *Human Relations* tidak dilihat dari wujud fisiknya, tetapi dari sifat, karakter, perilaku, atau aspek psikologis yang ada dalam diri individu. Hasibuan (2021:137) mendefinisikan *Human Relations* sebagai hubungan kerja yang harmonis, yang terbentuk melalui kesadaran dan kesediaan individu untuk mengesampingkan

keinginan pribadi demi mencapai tujuan bersama. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis dalam mencapai tujuan bersama membutuhkan kesadaran individu dan lingkungan psikologis yang kondusif. Aktivitas *Human Relations* seperti saling menghargai, keterbukaan dalam komunikasi, serta kerjasama tim yang baik, berperan krusial dalam menciptakan suasana kerja yang positif.

*Human Relations* merupakan bentuk komunikasi persuasif yang dilakukan secara langsung di antara individu-individu dalam berbagai situasi dan bidang kehidupan. Onong Effendy (1993: 50) menjelaskan arti *Human Relations* secara luas menunjukkan pada bentuk komunikasi persuasif antara individu secara langsung dalam berbagai konteks dan aspek kehidupan. Interaksi yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kebahagiaan dan kepuasan bagi semua pihak yang terlibat.

*Human Relations* bukanlah keadaan yang bersifat statis atau pasif, melainkan pada suatu aktivitas yang berfokus pada tindakan. Proses ini melibatkan penggabungan individu dalam lingkungan kerja yang mendorong individu untuk bekerja sama dengan tingkat kepuasan yang tinggi termasuk kepuasan ekonomi, psikologis, dan sosial.

## **b. Motivasi**

Motivasi timbul karena kebutuhan yang ingin dipenuhi, baik kebutuhan fisik, emosional, maupun sosial. Onong Effendy (1993:71) menjelaskan bahwa sebagai salah satu fungsi manajemen, motivasi bertujuan untuk mendorong karyawan atau anggota tim agar bertindak sesuai dengan tujuan organisasi. Motivasi dalam lingkungan kerja berfungsi sebagai faktor utama yang mempengaruhi perilaku individu, membentuk

budaya kerja yang positif, serta memastikan pencapaian organisasi dengan meningkatkan keterlibatan kinerja para karyawan.

Motivasi adalah sebuah dorongan yang timbul dari diri seseorang maupun disadari atau tidak. Michael J. Jucius dalam Adawiyah (2020 : 29) menjelaskan bahwa motivasi merupakan proses yang memberikan dorongan kepada individu, baik itu kepada orang lain maupun diri sendiri untuk melaksanakan suatu tindakan yang diinginkan. Sumber motivasi dapat bervariasi, seperti kebutuhan pribadi, ambisi, rasa tanggung jawab, atau penghargaan dari luar. Menciptakan lingkungan yang mendukung serta mengenali faktor-faktor pendorong dalam memotivasi seseorang maupun diri sendiri menjadi kunci dalam meningkatkan produktivitas dan keefektifan kinerja dalam sebuah instansi.

### **c. Kinerja**

kinerja merujuk pada bagaimana seseorang diharapkan untuk menjalankan fungsi dan bertindak sesuai dengan tugas yang telah diberikan kepadanya. Konsep kinerja tidak hanya berfokus pada pencapaian target atau produktivitas, tetapi juga memiliki peran penting dalam menilai kontribusi individu terhadap keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Menurut Robbins & Judge (2015:396), menjelaskan bahwa tugas kinerja mencakup pelaksanaan kewajiban dan tanggung jawab yang berkontribusi pada produksi barang atau jasa serta pelaksanaan tugas-tugas administratif yang mendukung operasional organisasi. Kinerja ini tidak hanya terbatas pada pencapaian hasil konkret, tetapi juga mencakup bagaimana individu menjalankan

tugas-tugas inti yang menjadi bagian dari peran pegawai untuk mendukung kelancaran dan efisiensi operasional organisasi secara keseluruhan.

#### **d. Pegawai**

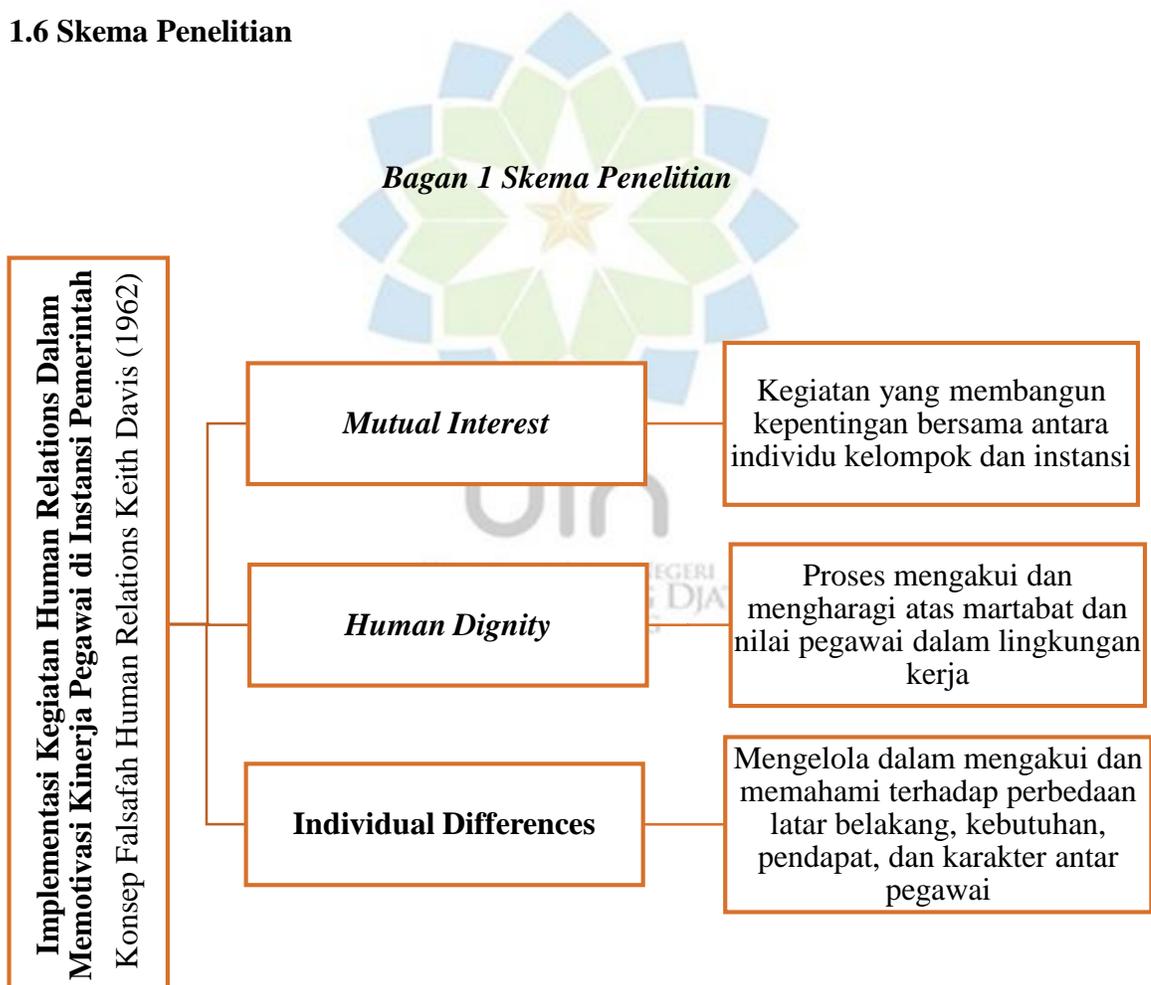
pegawai merupakan seorang pekerja yang menjalankan tugas dan tanggung jawab di suatu lembaga atau instansi yang kemudian akan mendapatkan imbalan berupa upah atau gaji sebagai kompensasi atas kerja yang dilakukan. Hasibuan (2020) menjelaskan bahwa karyawan merupakan individu yang menawarkan jasa, baik berupa maupun tenaga dan menerima kompensasi yang telah ditentukan sebelumnya. Pegawai berperan penting dalam pengembangan organisasi dan pencapaian tujuan perusahaan.

Pegawai memberikan kontribusinya melalui tenaga, keahlian, dan juga pemikiran mereka dalam mendukung kelancaran operasional dan mencapai tujuan instansi. Mereka menerima kompensasi dalam bentuk gaji atau upah yang telah ditentukan sebelumnya, yang mencerminkan nilai dari jasa yang mereka berikan. Besaran kompensasi ini tidak hanya menunjukkan pengakuan terhadap kontribusi mereka, tetapi juga memotivasi peningkatan kinerja. Tidak hanya gaji, pegawai juga berpotensi dalam menerima tunjangan dan insentif yang menambah pendapatan mereka, sehingga menciptakan hubungan saling menguntungkan antara pegawai dan organisasi.

Pegawai adalah aset terpenting untuk kemajuan sebuah perusahaan. Susanto (2019:41) menjelaskan bahwa karyawan memberikan kontribusi yang sangat berharga melalui pemikiran, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan, perasaan, dan kreativitas

yang semuanya merupakan dasar dari keberlanjutan dan perkembangan perusahaan. Pegawai tidak hanya menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka, tetapi juga berperan dalam membangun budaya organisasi dan memainkan peran krusial dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Pengakuan atas keberadaan pegawai, bakat, dan kreativitas pegawai menjadi dasar utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif, mendukung visi misi perusahaan, motivasi, dan kepuasan kerja pegawai.

### 1.6 Skema Penelitian



(Sumber : Diolah dari berbagai sumber)

## **1.7. Langkah - Langkah Penelitian**

### **1.7.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dalam melakukan pengumpulan data dilakukan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Provinsi Jawa Barat yang beralamat jalan Sumatera No. 50, Citarum, Kecamatan bandung wetan, Kota Bandung, Jawa barat 40115. Berdasarkan penelitian yang ingin dilakukan, tempat ini dipilih karena memberikan kemudahan untuk mengakses data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk mengkaji permasalahan yang menjadi fokus peneliti.

### **1.7.2 Paradigma dan Pendekatan**

Paradigma adalah suatu kerangka konseptual atau cara pandang yang digunakan oleh para peneliti dalam memberikan pemahaman pada sebuah permasalahan yang dianggap penting dan relevan bagi audiens targetnya. Menurut Kuhn (1962), paradigma adalah kerangka konseptual yang mencakup model yang sesuai untuk menginvestigasi suatu isu spesifik dan mencari jawabannya. Paradigma penelitian menggambarkan cara pandang peneliti terhadap pentingnya suatu topik, strategi yang digunakan untuk menghadapinya, dan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Paradigma dalam penelitian ini menjadi landasan utama dalam menentukan pendekatan serta metodologi yang digunakan dalam proses penyelidikan ilmiah.

Penelitian menggunakan paradigma konstruktivistik yang meyakini bahwa peristiwa sosial dipahami sebagai hasil dari proses konstruksi. Paradigma ini menekankan pentingnya interpretasi subjektif dan pembentukan pengetahuan yang

bersifat kontekstual dalam memahami realitas sosial. Paradigma konstruktivisme menganggap bahwa setiap individu memiliki kebebasan untuk menginterpretasikan fenomena sosial sesuai dengan konseptual dan pemikirannya sendiri. Paradigma konstruktivisme bertujuan untuk membangun pemahaman tentang subjek penelitian dengan memposisikan peneliti sejajar dengan subjek dan mendekatinya sebanyak mungkin.

Dalam Penelitian ini peneliti memakai pendekatan kualitatif karena pada dasarnya persoalan atau masalah individu tergantung pada pengamatannya. Menurut Ruslan (2017:215) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai ucapan, tulisan, serta perilaku yang dapat diamati dari individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi dalam situasi tertentu. Pendekatan ini berfokus untuk memahami suatu fenomena secara keseluruhan dan menyeluruh.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif didasari oleh tujuan peneliti untuk memahami kegiatan *Human Relations* dari segi proses pelaksanaannya. Pendekatan kualitatif dapat diperoleh datanya melalui wawancara mendalam serta observasi secara langsung di DP3AKB Jawa Barat. Data yang jabarkan berupa penjelasan informasi atau gambaran mengenai kegiatan *Human Relations* dalam bentuk narasi.

### **1.7.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode deskriptif kualitatif, dimana tujuannya adalah memberikan gambaran tentang subjek penelitian tanpa melakukan rekayasa atau manipulasi. Penelitian ini mengobservasi

keadaan yang didapatkan peneliti secara alami di lapangan. Ardianto (2010:60) menjelaskan bahwa metode deskriptif kualitatif berguna untuk melahirkan teori-teori tentatif, peneliti melakukan observasi langsung di lapangan, mengamati fenomena yang terjadi, peneliti tidak hanya sekedar mengumpulkan data, tetapi terjun langsung ke dalam situasi yang diteliti untuk memahami fenomena secara mendalam.

Penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada analisis dan penyajian fakta secara terstruktur sehingga dapat lebih mudah dalam penarikan kesimpulan. Rakhmat Burhan (2011:124) menjelaskan bahwa informasi atau data dalam penelitian kualitatif disajikan dalam bentuk penjelasan mengenai kata dan rangkaian kalimat. Metode ini digunakan oleh peneliti dalam memahami proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data serta untuk menggambarkan suatu kejadian dengan menganalisis dan menafsirkan hasil dari penelitian.

Penelitian ini menjelaskan gambaran secara mendalam mengenai aktivitas *Human Relations* yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini akan memberikan gambaran terkait *Human Relations* melalui kegiatan internal dengan pengumpulan data yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan memanfaatkan teknik observasi, wawancara hingga dokumentasi sebagai metode utama.

#### **1.7.4 Jenis Data dan Sumber**

Peneliti merumuskan dan menentukan jenis serta sumber data yang akan menjadi landasan penelitian.

## 1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan pengumpulan jenis data kualitatif, yang disampaikan secara lisan atau tertulis, bukan berupa angka, bilangan, atau simbol. Peneliti memfokuskan pada proses pendeskripsian, kata-kata, narasi, yang memungkinkan peneliti untuk memahami konteks, arti, dan kompleksitas dari suatu fenomena. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder, yang meliputi informasi yang didapatkan dari narasumber dengan data lengkap melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara.

## 2. Sumber Data

Data dalam penelitian kualitatif terdiri dari kata-kata dan perilaku. Moleong (Ratnaningtyas, 2023:16) dalam bukunya menjelaskan bahwa sumber data kualitatif meliputi ungkapan lisan atau tulisan yang diperhatikan oleh peneliti, serta objek yang diamati dengan cermat untuk memahami makna yang terkandung dalam dokumen atau suatu benda tersebut. Pada konteks penelitian, variasi sumber data bergantung pada metode yang digunakan serta tujuan penelitian itu sendiri.

### a) Sumber Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau kelompok terkait, tanpa melalui perantara. Data ini dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui data lapangan yang berupa hasil wawancara yang direkam dalam bentuk audio, catatan, serta foto. Menurut Rosady Ruslan (2017:29) menjelaskan bahwa data primer adalah informasi yang diperoleh secara

langsung dari objek penelitian tanpa melalui perantara sehingga memberikan informasi yang segera dan belum diolah untuk disampaikan kepada peneliti.

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, dimana peneliti terlibat langsung dalam mengamati kegiatan *Human Relations* di DP3AKB Provinsi Jawa Barat, dan melakukan wawancara secara mendalam dengan para pegawai, atasan dan pihak-pihak terkait lainnya di DP3AKB Jawa barat. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pengetahuan, pandangan, dan pengalaman yang berkaitan dengan *human relations*.

b) Sumber Data Sekunder

Data Sekunder merupakan informasi yang didapatkan oleh peneliti oleh hasil dikumpulkan data yang telah ada pada format yang mudah dipahami dan dapat digunakan sebagai referensi tambahan. Menurut Rosady Ruslan (2017:30) menjelaskan bahwa data sekunder merujuk pada informasi data dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) yang dapat diakses melalui berbagai publikasi dan informasi yang dikeluarkan oleh organisasi atau perusahaan seperti laporan, jurnal, atau data yang berkaitan dengan pasar modal, sektor perbankan dan keuangan.

Data Sekunder dalam penelitian berfungsi sebagai informasi tambahan yang mendukung terkait Aktivitas *Human Relations* yang

didapatkan dari literatur akademis atau jurnal, situs web, media sosial dan sumber ilmiah lain yang relevan dengan penelitian.

Sumber data sekunder diperoleh melalui analisis dokumen internal perusahaan, seperti kebijakan sumber daya manusia, laporan tahunan, aktivitas internal melalui sosial media resmi DP3AKB Jawa Barat dan evaluasi kerja sebelumnya, yang dapat digunakan sebagai sumber data sekunder.

#### **1.7.5 Penentuan Informan**

Informan berfungsi sebagai subjek penelitian yang memberikan wawasan, pengalaman, dan pandangan mereka mengenai fenomena atau masalah yang menjadi perhatian penelitian. Moleong (2012:132) menjelaskan bahwa informan adalah individu yang dipilih karena memiliki pemahaman yang relevan terhadap topik penelitian, sehingga dapat memberikan informasi yang berharga mengenai kondisi dan situasi di lapangan. Pemilihan informan oleh peneliti dilakukan berdasarkan pengetahuan mereka tentang aktivitas *Human Relations*, dengan tujuan untuk memastikan akurasi data sesuai dengan keperluan penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan terhadap beberapa kriteria yang disebut dengan purposive sampling. Sugiyono (2013:218) menjelaskan bahwa purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan tujuan tertentu, di mana informan dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi yang mendalam dan relevan dengan fokus penelitian. Pemilihan

informan dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria informan tertentu diantaranya:

- 1) Informan dipilih berdasarkan pengalaman kerja mereka di DP3AKB Jawa Barat. Kriteria yang digunakan dengan mempertimbangkan mencakup lama masa kerja, jabatan yang pernah dipegang, dan keterlibatan informan dalam aktivitas *Human Relations* di instansi.
- 2) Informan memiliki pengetahuan yang mendalam terkait aktivitas internal *Human Relations* yang mencakup kebijakan, prosedur, dan praktik-praktik kehumasan di DP3AKB Provinsi Jawa Barat

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan jumlah informan berdasarkan konsep saturasi data atau titik jenuh, yaitu kondisi ketika informasi yang diperoleh dari wawancara tidak lagi menghasilkan temuan baru atau wawasan tambahan yang berarti. Pada tahap ini, data yang diperoleh dianggap telah memadai untuk menjawab seluruh fokus penelitian. Menurut Fusch dan Ness (2015) saturasi data terjadi saat informasi yang diperoleh sudah cukup untuk menggambarkan masalah penelitian dengan jelas, tidak ada informasi baru yang muncul, dan tidak ada pola baru yang dapat ditemukan dari data tambahan.

#### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Data merupakan komponen dalam unsur utama paling penting pada penelitian sebab memberikan hasil informasi krusial dalam penelitian karena memberikan informasi yang esensial bagi peneliti. Pada penelitian ini, peneliti terus menggunakan berbagai teknik untuk mengumpulkan informasi data dari berbagai sumber sampai

informasi yang diperlukan terkumpul secara memadai. Berikut ini teknik-teknik yang diterapkan dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

### **1. Observasi Non-Partisipan**

Observasi merupakan cara untuk menjelajahi keadaan di lapangan dan memahami realitas sosial yang terkait dengan objek penelitian. Menurut Nasution dalam (Sugiyono, 2013:226) observasi merupakan fondasi dari semua ilmu pengetahuan. proses observasi dilakukan dengan pengamatan terstruktur untuk mencatat kejadian atau fenomena yang sedang diteliti. Observasi dapat dipahami sebagai metode untuk mengumpulkan data dengan mengamati situasi secara langsung, kejadian, atau fenomena yang terjadi di lapangan.

Peneliti melakukan observasi non partisipan, di mana peneliti bertindak sebagai pengamat tanpa terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Ruslan (2017:36) menjelaskan bahwa observasi non partisipan adalah metode yang dilakukan dengan pengumpulan data dan informasi tanpa melibatkan diri (terlibat langsung), atau tidak menjadi bagian dari lingkungan sosial/organisasi yang sedang diteliti.

Observasi ini akan memberikan wawasan langsung mengenai implementasi kegiatan *Human Relations* di instansi pemerintah. Pendekatan non partisipan tujuan utamanya adalah menjaga objektivitas pengamatan dengan menghindari campur tangan atau pengaruh dari pengamat. Metode ini memungkinkan observasi yang lebih netral dan objektif akan perilaku dan situasi yang diamati.

## 2. Wawancara Mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi. Menurut Ardianto (2010:178), menjelaskan bahwa wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung dengan informan. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam dan data yang lebih lengkap mengenai suatu topik atau fenomena tertentu. Teknik wawancara dilakukan dengan dua cara yaitu dengan tatap muka (*face to face interviews*) dan melalui saluran telepon (*telephon interviews*).

Penelitian pada peneliti ini hendak menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan informasi tentang aktivitas *Human Relations* yang dilakukan oleh DP3AKB Jawa Barat. Wawancara akan dilakukan oleh peneliti kepada pihak terkait seperti karyawan, manajer humas, atau pihak terkait lainnya di DP3AKB Jawa Barat yang telah sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Wawancara mendalam memberi kesempatan kepada informan untuk menjelaskan secara detail pengalaman pribadi mereka, pandangan mereka tentang kegiatan *Human Relations* di tempat kerja, serta pemahaman mereka mengenai konsep *human relations*. Proses ini biasanya melibatkan pertanyaan terbuka yang dirancang untuk mendorong informan berbagi pengalaman dan perspektif .

## 3. Dokumentasi

Metode dokumen adalah data yang memuat terkait informasi yang disimpan atau didokumentasikan sebagai file. Metode dokumentasi dianggap paling menghemat

waktu dibandingkan dengan metode lainnya. Menurut Sugiyono (2015:329) menjelaskan bahwa dokumenter merupakan tahap untuk pengumpulan data dan informasi, yang dapat berupa dokumen, arsip, teks, data statistik, buku dan gambar yang berisi laporan dan juga keterangan sebagai pendukung dalam penelitian. Peneliti memakai metode dokumentasi sebagai alat pendukung untuk menjelaskan dan menganalisis data historis yang terkait dengan kegiatan *Human Relations* yang dilakukan oleh DP3AKB Jawa Barat.

#### **1.7.7 Teknik Analisis Data**

Analisis Data adalah proses sistematis untuk menemukan, mengorganisir, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari observasi wawancara dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori, pengaturan dalam format yang sesuai, penentuan fokus utama untuk dipelajari, dan menyimpulkan hasil agar mudah dipahami baik oleh peneliti maupun orang lain.

Secara umum, penelitian kualitatif mengikuti prosedur standar dan langkah-langkah khusus dalam melakukan analisis data. Sugiyono (2013:246) analisis data dapat dilakukan baik selama proses pengumpulan data berlangsung, maupun setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Jika jawaban belum memuaskan setelah dianalisis, maka peneliti harus mengajukan pertanyaan hingga mendapatkan data yang dianggap dapat dipercaya. Dalam teknik analisis data peneliti menggunakan teknik model analisis data berupa model Miles dan Huberman yang terdiri dari 3 komponen yaitu sebagai berikut :

## 1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses untuk merangkum dan menyaring informasi, dengan penekanan pada hal-hal yang penting, mengidentifikasi tema dan pola, serta menghapus elemen yang tidak relevan atau tidak diperlukan. Tujuannya adalah untuk menghasilkan data yang lebih ringkas tetapi tetap memberikan gambaran yang jelas.

Reduksi data dilakukan dengan merangkum informasi, mengelompokkan data, dan memusatkan temuan pada informasi yang berkaitan dengan kegiatan *Human Relations* di DP3AKB Jawa Barat dengan membuang data yang tidak penting, peneliti dapat lebih fokus pada inti informasi yang dikumpulkan sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

## 2. Penyajian data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menampilkan data. Menggunakan penampilan data, informasi yang telah direduksi dapat disajikan dalam bentuk visual atau format yang mudah dibaca dan dimengerti. Pada tahap ini, peneliti mengorganisasi dan menyajikan informasi yang telah dikumpulkan secara sistematis. Data dapat disajikan dalam berbagai format, seperti narasi singkat, diagram, atau tabel, untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur. Melalui penyajian data yang tepat, peneliti dan pembaca dapat dengan mudah memahami informasi yang disampaikan dan memanfaatkan pemahaman tersebut sebagai dasar untuk merencanakan langkah berikutnya dalam penelitian atau tindakan yang perlu diambil.

### 3. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan merupakan inti dari pembahasan suatu penelitian yang menyatakan pendapat akhir berdasarkan data yang telah disajikan sebelumnya. Kesimpulan tidak hanya menyajikan ringkasan hasil penelitian, tetapi juga memberikan interpretasi terhadap temuan dan keterkaitannya dengan tujuan awal penelitian. Selain itu, kesimpulannya dapat mencakup makna praktis dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian yang akan datang.

#### 1.7.8 Rencana Penelitian

*Tabel 1 Jadwal Rencana Penelitian*

No	Daftar Kegiatan	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1.	<b>Tahap Pertama : Observasi dan Pengumpulan Data</b>										
	Pengumpulan data proposal										
	Penyusunan proposal										
	Bimbingan proposal										
	Revisi proposal										
2.	<b>Tahap Kedua : Usulan Penelitian</b>										



	Revisi skripsi											
--	-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

