

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Lembaga atau perusahaan merupakan wadah yang terdiri atas sekelompok individu yang bekerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut sangat ditentukan oleh aktivitas, kualitas hubungan, serta komitmen individu-individu yang berada di dalam suatu perusahaan. Hubungan kerja yang harmonis antar individu menjadi elemen penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif, yang tidak hanya mendukung produktivitas, tetapi juga berperan besar dalam menumbuhkan rasa memiliki dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Hubungan antar individu dalam organisasi tidak terjalin dengan baik berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja, menurunkan semangat kerja, dan bahkan mendorong karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Situasi tersebut tentu berdampak negatif terhadap stabilitas dan kontinuitas organisasi. Oleh karena itu, hubungan antar manusia (*human relations*) di lingkungan perusahaan menjadi hal yang harus diperhatikan, khususnya dalam upaya mempertahankan loyalitas Karyawan dan komitmen yang tinggi terhadap organisasi. *Human relations* memiliki peran penting dalam membangun kolaborasi yang solid antar departemen maupun antar Karyawan, aktivitas *human relations* yang dijalankan oleh praktisi humas berfungsi untuk memperkuat peran strategisnya dalam menciptakan hubungan internal yang harmonis, sekaligus

memastikan penyampaian informasi berlangsung secara jelas dan terstruktur di dalam lingkup organisasi perusahaan.

Loyalitas karyawan merupakan faktor krusial dalam kelangsungan dan keberhasilan jangka panjang suatu perusahaan. Terbentuknya loyalitas ini tidak terlepas dari bagaimana perusahaan membangun dan merawat hubungan sosial yang hangat, suportif, dan saling menghargai di antara seluruh elemen organisasi. Dalam konteks ini, pendekatan *human relations* menjadi dasar yang strategis dalam menciptakan ikatan emosional dan komitmen karyawan, sehingga mereka tidak hanya bekerja untuk memenuhi kewajiban, tetapi juga memiliki kepedulian dan keterikatan terhadap visi serta nilai-nilai perusahaan. Salah satu perusahaan yang secara aktif melaksanakan kegiatan *human relations* adalah PT. Maha Nagari Nusantara.

PT. Maha Nagari Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang inovasi produk tas dan aksesoris perjalanan. Perusahaan ini mengusung merek "Torch.id" sebagai identitas produknya. Praktik kegiatan *human relations* yang dilakukan oleh PT. Maha Nagari Nusantara mencakup berbagai aspek. Berdasarkan data pra-penelitian yang didapat penulis melalui akun Instagram resmi @lifeatkantorch, perusahaan secara aktif mendokumentasikan dan membagikan kegiatan karyawan sebagai bentuk pencatatan budaya organisasi. Hal ini memperkuat identitas kolektif perusahaan dan menciptakan hubungan emosional yang kuat antara karyawan dan organisasi.

PT. Maha Nagari Nusantara menunjukkan berbagai praktik yang berorientasi pada hubungan antar individu dan kesejahteraan karyawan. Melalui

kampanye internal seperti *#TemanSekantorch*, perusahaan membangun budaya kerja yang menyenangkan, inklusif, dan mendorong kolaborasi. Hal ini tidak hanya diperhatikan bagi Karyawan yang sudah lama bergabung, bagi Karyawan yang baru bergabung Torch membangun lingkungan kerja yang inklusif melalui kampanye internal yang dikenal dengan *Starterpack As New #Temansekantorch*, kampanye ini menunjukkan bagaimana perusahaan menyambut karyawan baru tidak hanya secara administratif, tetapi juga secara emosional dan sosial. Torch membekali karyawan baru dengan atribut kerja, informasi budaya perusahaan, serta memperkenalkan mereka dengan tim secara terbuka.

Torch juga mengembangkan budaya apresiasi melalui program internal Teman Benderang. Program ini merupakan bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang menunjukkan semangat positif, kontribusi aktif, dan sikap inspiratif di lingkungan kerja. Teman Benderang dipilih secara berkala dan disorot melalui akun resmi perusahaan sebagai bentuk pengakuan terhadap nilai-nilai positif yang mereka bawa dalam tim. Program Teman Benderang tidak hanya meningkatkan motivasi individual, tetapi juga memperkuat semangat kolektif di antara rekan kerja. Apresiasi yang diberikan secara terbuka ini menjadi salah satu strategi *human relations* yang efektif, karena menunjukkan bahwa perusahaan menghargai kontribusi karyawan tidak hanya dari sisi kinerja, tetapi juga dari sisi sikap, nilai, dan interaksi sosial. Dengan cara ini, Torch membangun iklim kerja yang saling mendukung, penuh penghargaan, dan menjunjung tinggi nilai-nilai kolaborasi.

Selain itu, Torch secara rutin menyelenggarakan kegiatan olahraga seperti *Torch Basket Club*, *Thursday Fun Run* yang berkolaborasi dengan Bagi Kopi, dan berpartisipasi dalam kegiatan komunitas seperti kegiatan bersepeda bersama puluhan komunitas sepeda di Bandung. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan mempererat relasi internal, tetapi juga menjalin hubungan baik dengan masyarakat luas. Torch menyediakan pelatihan teknis, manajerial, dan kepemimpinan, serta program mentoring, sebagai implementasi kegiatan *human relations* dalam aspek pengembangan individu, salah satunya melalui program *Leadership Development Program*, dan *Learning Grup Discussion*.

Beragam aktivitas ini mencerminkan upaya perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang tidak hanya profesional, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang sehat, inklusif, dan kolaboratif bagi Karyawan. Davis (dalam Adawiyah, 2020), menyatakan bahwa falsafah *human relations* merupakan suatu konsep yang menekankan pentingnya hubungan antar individu dalam berbagai konteks, khususnya dalam lingkungan organisasi dan dunia kerja.

Pendekatan ini menitik beratkan pada pentingnya interaksi antar individu, serta penilaian terhadap pencapaian kinerja tiap karyawan. Dalam implementasinya, *human relations* mencakup berbagai aspek penting sebagaimana yang dijelaskan oleh Keith Davis melalui konsep falsafah *human relations*, yang mencakup kepentingan bersama (*mutual interest*), harga diri (*human dignity*), dan perbedaan tiap individu.

Fenomena-fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian terhadap aktivitas *human relations* dalam membangun loyalitas karyawan PT. Maha Nagari Nusantara.

### **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini tertuju pada Aktivitas *human relations* dalam membangun loyalitas karyawan PT. Maha Nagari Nusantara, dengan rumusan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kegiatan *human relations* dalam memanfaatkan aspek *Mutual interest* di PT. Maha Nagari Nusantara sebagai upaya membangun loyalitas karyawan?
2. Bagaimana kegiatan *human relations* dalam memperhatikan aspek *Human dignity* di PT. Maha Nagari Nusantara sebagai upaya membangun loyalitas karyawan?
3. Bagaimana kegiatan *human relations* dalam mengelola perbedaan tiap individu di PT. Maha Nagari Nusantara sebagai upaya membangun loyalitas karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Mengetahui kegiatan *human relations* dalam memanfaatkan aspek *Mutual interest* di PT. Maha Nagari Nusantara sebagai upaya membangun loyalitas Karyawan.

2. Mengetahui kegiatan *human relations* dalam memperhatikan aspek *Human dignity* di PT. Maha Nagari Nusantara sebagai upaya membangun loyalitas Karyawan.
3. Mengetahui kegiatan *human relations* dalam mengelola perbedaan tiap individu di PT. Maha Nagari Nusantara sebagai upaya membangun loyalitas Karyawan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dapat dilekompokkan menjadi manfaat akademik dan praktis.

##### **1.4.1 Secara Akademis**

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam memperkaya wawasan terkait implementasi aktivitas *human relations*, baik dalam bentuk formal maupun informal di lingkungan PT. Maha Nagari Nusantara. Temuan dari penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau rujukan tambahan bagi peneliti, kalangan akademisi, maupun mahasiswa yang memiliki ketertarikan dalam bidang yang sama. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam pengembangan teori serta penyusunan kerangka konseptual yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan *human relations*, melalui analisis mendalam yang dilakukan dalam studi ini.

##### **1.4.2 Secara Praktis**

Penelitian ini dalam hal praktis, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi PT. Maha Nagari Nusantara dalam meningkatkan pelaksanaan kegiatan *human relations*, baik dalam skala formal maupun informal. Rekomendasi

ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi perusahaan dalam meningkatkan kebijakan, praktik, dan interaksi antar 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 karyawan.

## **1.5 Landasan Pemikiran**

### **1.5.1 Landasan Teoritis**

Hubungan antar manusia dalam ruang lingkup kerja menekankan bahwa individu sebagai bagian dari organisasi merupakan elemen inti yang selalu terlibat dalam dinamika perilaku kerja. Dalam lingkungan kerja, manusialah yang menentukan peran serta fungsi yang dijalankan, sekaligus menetapkan cara pelaksanaannya. Tasruddin (2014), hubungan antar manusia merujuk pada kemampuan untuk memahami kepribadian seseorang, termasuk perilaku dan sifatnya. Dalam pengertian yang lebih luas, hubungan antar manusia mencakup interaksi antara individu dengan orang lain, khususnya dalam konteks situasi kerja dan organisasi. Interaksi ini juga dapat terjadi dalam berbagai situasi dan aspek kehidupan sehari-hari, seperti di rumah, di jalan, maupun di transportasi umum.

Penelitian ini berlandaskan pada konsep falsafah *human relations*. Davis (dalam Adawiyah, 2020:12) menyebutkan definisi *human relations* sebagai interaksi antara individu dalam situasi pekerjaan untuk menciptakan dinamika interaksi yang mendorong terciptanya situasi kerja yang mampu memotivasi anggota untuk bekerja sama secara produktif. Dengan demikian, tujuan yang ingin dicapai mencakup kepuasan dalam aspek ekonomi, psikologis, maupun sosial dapat

tercapai. *Human relations* didasari oleh tiga falsafah menurut Keith Davis yang mencakup:

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

Pelaksanaan tugas di lingkungan perusahaan atau organisasi, baik pimpinan maupun karyawan dituntut untuk memiliki *Mutual interest* atau kepentingan bersama guna menciptakan suasana kerja yang kondusif dan kolaboratif. Ketidakhadiran prinsip ini dalam suatu organisasi atau divisi dapat menghambat terciptanya sinergi, sehingga tujuan kerjasama yang ingin dibangun oleh perusahaan tidak akan tercapai secara optimal. Davis (dalam Adawiyah, 2020:13) menjelaskan bahwa Prinsip kepentingan bersama dipandang sebagai fondasi utama dalam pencapaian tujuan organisasi, yang tidak bertumpu pada kepentingan individu maupun kelompok tertentu. Penerapan prinsip ini membentuk budaya kerja di mana setiap anggota organisasi menyadari bahwa keberhasilan personal memiliki keterkaitan langsung dengan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Individu-individu dalam suatu perusahaan atau organisasi sangat bergantung pada hubungan timbal balik antara pimpinan dan karyawan. Ketergantungan ini muncul karena adanya tujuan atau kepentingan bersama yang ingin dicapai dalam lingkup institusi tersebut. Oleh karena itu, kedua belah pihak terdorong untuk secara kolektif menghadapi dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul demi mencapai keberhasilan bersama.

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

Sebagai makhluk sosial, manusia pada dasarnya memiliki kebutuhan untuk dihargai, diperhatikan, dan dihormati dalam interaksinya dengan sesama. Keith

Davis (dalam Adawiyah, 2020:13), menyatakan bahwa penghargaan terhadap harga diri atau martabat manusia merupakan prinsip etis dan moral yang fundamental dalam *human relations*. Rosyidi (2009:582), menjelaskan bahwa setiap individu yang bekerja, tanpa memandang lokasi atau tempatnya, patut mendapatkan penghargaan. Pengakuan terhadap pendapat dan harapan mereka penting agar dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab serta keterlibatan dalam lembaga atau organisasi tempat mereka bekerja.

### 3. Perbedaan Tiap Individu

Perbedaan yang dimiliki setiap individu dipengaruhi oleh latar belakang pengalaman masing-masing (*field of experience*). Seorang pemimpin yang bijaksana mampu memahami dan menerapkan prinsip-prinsip *human relations* secara efektif dalam menghadapi beragam karakter dan sifat yang dimiliki oleh para pegawainya. Falsafah *human relations* berakar pada pengakuan terhadap keunikan masing-masing orang. Pegawai akan merasa lebih puas dalam menjalankan tugasnya apabila diperlakukan sesuai dengan perbedaan dan kebutuhan individual mereka.

Menurut Davis (dalam Adawiyah, 2020:13), falsafah *human relations* didasarkan pada pengakuan terhadap keberagaman individu sebagai elemen fundamental. Pandangan ini lahir dari kesadaran dan pemahaman manusia akan keberagaman dalam masyarakat. Keberagaman tersebut tidak dipandang semata-mata sebagai rintangan atau persoalan, melainkan sebagai potensi berharga yang dapat memperkaya dinamika dan kualitas interaksi antarindividu. Pemahaman terhadap perbedaan individu menjadi landasan penting dalam membangun

hubungan yang dilandasi empati, saling menghargai, serta menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi semua pihak.

### **1.5.2 Landasan Konspetual**

#### *1. Human Relations*

*Human relations* atau hubungan manusiawi umumnya tercipta dalam lingkungan kerja melalui interaksi antara manajer (pimpinan) dan karyawan (bawahan). Hubungan ini bukan merupakan kondisi yang pasif, melainkan suatu bentuk aktivitas yang berorientasi pada tindakan. Proses ini mencakup upaya mengintegrasikan individu ke dalam lingkungan kerja yang mampu mendorong mereka untuk bekerjasama secara harmonis, dengan memberikan kepuasan dalam aspek ekonomi, psikologis, maupun sosial. Efendy dalam bukunya *Human relations and Public Relations* (2009:50) menjelaskan bahwa konsep *Human relations* dapat dipahami dalam dua makna, yaitu dalam arti luas dan sempit. Pengertian yang luas didefinisikan bahwa, *Human relations* merujuk pada bentuk komunikasi persuasif yang dilakukan secara langsung antara individu dalam berbagai situasi dan aspek kehidupan.

Tujuannya adalah untuk menciptakan kepuasan batin, serta membangun semangat kerjasama yang produktif dalam konteks aktivitas kerja. *Human relations* dalam arti sempit dapat dipahami sebagai bentuk komunikasi persuasif yang berlangsung antara individu dengan individu lainnya, namun terbatas pada konteks situasi kerja (*work situation*), dan dalam ruang lingkup organisasi ketenagakerjaan (*work organization*).

*Human relations* terjadi ketika terdapat kemampuan untuk memengaruhi individu lain melalui pendekatan emosional, seperti bujukan, ajakan, atau himbauan, untuk mendorong partisipasi dalam suatu aktivitas demi mencapai tujuan bersama. Proses ini bersifat *action-oriented*, menekankan pada tindakan yang didasarkan pada aspek psikologis, serta bertujuan untuk menciptakan rasa kepuasan batin bagi kedua belah pihak yang terlibat.

*Human relations* tidak hanya mencakup interaksi sosial secara umum, tetapi juga memiliki peran yang signifikan dalam konteks organisasi dan lingkungan kerja. *Human relations* menjadi dasar dari terbentuknya hubungan sosial yang harmonis, dimana komunikasi yang bersifat persuasif mampu membangun kerjasama yang produktif dan meningkatkan kesejahteraan psikologis individu. Fokus utama dari *human relations* tertuju pada dinamika komunikasi yang terjadi dalam ruang lingkup kerja dan organisasi, sehingga penerapannya menjadi strategis dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif.

## 2. Loyalitas Karyawan

Istilah loyalitas karyawan secara etimologis terdiri dari dua kata, yakni loyalitas yang merujuk pada sikap patuh, setia, serta konsisten dalam mendukung suatu pihak atau tujuan, dan karyawan yang mengacu pada individu yang menjalankan tugas atau pekerjaan dalam suatu organisasi atau institusi tertentu. Menurut Hasibuan (2011), loyalitas kerja atau kesetiaan mencerminkan bentuk partisipasi aktif dari anggota organisasi dalam mencurahkan tenaga, pikiran, serta waktu mereka demi pencapaian tujuan organisasi. Dengan memiliki loyalitas kerja, karyawan cenderung mempertahankan keberadaannya di dalam perusahaan,

terlepas dari kondisi perusahaan yang sedang mengalami kemajuan maupun penurunan.

Loyalitas kerja tidak hanya menunjukkan komitmen individu terhadap tugas dan tanggung jawabnya, tetapi juga mencerminkan keterikatan emosional dan dedikasi jangka panjang terhadap organisasi. Karyawan yang loyal akan menunjukkan sikap proaktif, kesediaan untuk bekerja melebihi ekspektasi, serta tetap menjaga integritas dan produktivitas meskipun menghadapi tantangan internal maupun eksternal. Loyalitas dalam jangka panjang menjadi faktor strategis yang mendukung stabilitas organisasi, memperkuat budaya kerja, dan meningkatkan daya saing perusahaan melalui kontribusi sumber daya manusia yang konsisten dan dapat diandalkan.

Loyalitas tercermin melalui komitmen pribadi serta kapasitas individu untuk mematuhi, bertindak, dan melaksanakan peraturan dengan kesadaran penuh dan rasa tanggung jawab. Hal ini ditunjukkan melalui sikap dan perilaku kerja yang positif sebagai bentuk nyata dari loyalitas tersebut. Loyalitas karyawan juga mencerminkan keterikatan emosional terhadap organisasi, yang ditandai dengan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari perusahaan serta kontribusi aktif dalam mendukung visi dan misi yang telah ditetapkan. Karyawan yang loyal tidak hanya menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya, tetapi juga menunjukkan kepedulian terhadap kemajuan organisasi dan bersedia berperan lebih dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

## **1.6 Langkah Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Peneliti dalam melakukan pengumpulan data berupa observasi dan wawancara mendalam bertempat di *Head office* Torch.id yang terletak di Jl. Lembong No.30, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan ketersediaan informasi dan data yang relevan serta memadai untuk mendukung analisis terhadap permasalahan yang menjadi fokus utama dalam penelitian.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan**

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistik. Paradigma konstruktivistik memandang bahwa setiap individu membangun pemahaman dan pengalaman secara unik, yang dipengaruhi oleh konteks sosial, budaya, serta latar belakang kehidupan yang dialaminya. Salim (2006:71–72) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme diartikan sebagai suatu pendekatan analitis yang sistematis terhadap tindakan yang bermakna secara sosial, yang dilakukan melalui pengamatan terhadap pelaku sosial dalam konteks alami. Hal ini bertujuan untuk memahami serta menafsirkan bagaimana individu sebagai aktor sosial membentuk dan mempertahankan realitas sosial yang mereka jalani.

Paradigma konstruktivisme tidak hanya berfokus pada pemahaman terhadap realitas yang bersifat objektif, melainkan lebih menekankan pada bagaimana realitas tersebut dikonstruksi melalui interaksi sosial, pengalaman subjektif, serta konteks budaya dan historis yang melingkupinya. Ardianto

(2011:16) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme memandang kebenaran sebagai sesuatu yang dapat diamati melalui fenomena sosial, yang selanjutnya membentuk konstruksi sosial tertentu. Paradigma ini menekankan bahwa realitas atau peristiwa sosial merupakan hasil konstruksi, yang digunakan sebagai alat analisis secara sistematis untuk memahami dinamika sosial yang terjadi.

Peneliti berperan sebagai pengamat yang berusaha menangkap makna di balik tindakan sosial yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Realitas dipandang sebagai hasil negosiasi makna yang terus menerus antara aktor-aktor sosial dalam situasi tertentu. Oleh karena itu, pendekatan konstruktivisme sangat relevan digunakan dalam penelitian kualitatif yang ingin menggali pemahaman mendalam mengenai dinamika sosial dan interpretasi yang hidup dalam masyarakat.

Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian kali ini adalah pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman konteks, makna, dan karakteristik suatu objek atau fenomena. Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Lubis, 2018:47), pendekatan kualitatif lebih menitikberatkan pada pemahaman terhadap proses dan makna dari suatu fenomena, yang tidak dapat dijelaskan secara pasti melalui pengukuran kuantitatif seperti angka, jumlah, intensitas, atau frekuensi tertentu. Pendekatan ini mengedepankan interpretasi terhadap makna subjektif dibandingkan penilaian secara statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana hubungan kerja antara atasan dan karyawan dimaknai, termasuk persepsi terhadap peran manajerial serta implementasi berbagai program internal perusahaan yang

berperan dalam membentuk loyalitas karyawan terhadap organisasi. Pendekatan kualitatif memiliki makna penting dalam mengkaji suatu permasalahan secara cermat dan mendalam, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang utuh terhadap objek penelitian tanpa melakukan generalisasi, melainkan menekankan pada penjelasan yang mendalam dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti. Peneliti dapat memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai bagaimana aktivitas *human relations* dirancang, diterapkan, dan dievaluasi dalam rangka membangun loyalitas karyawan terhadap perusahaan melalui pendekatan ini.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, metode ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik atau fenomena tertentu melalui pengumpulan data berupa wawancara, observasi, maupun dokumentasi, dengan hasil berupa narasi yang memberikan pemahaman yang mendalam terhadap konteks sosial atau budaya yang diteliti. Erickson (dalam Anggito dan Setiawan, 2018:8), menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan secara naratif berbagai aktivitas yang dijalankan, serta menelaah pengaruh dari tindakan tersebut terhadap kehidupan individu yang terlibat.

Penelitian deskriptif kualitatif menjadi pilihan yang tepat karena mampu menggali makna dan realitas sosial yang dijelaskan melalui uraian deskriptif yang menjelaskan tahapan kerja, proses, penyusunan, serta pendefinisian berbagai konsep dan karakteristik dari objek yang diteliti secara mendalam. Metode penelitian deskriptif kualitatif yang diterapkan dalam penelitian ini bertujuan untuk

memberikan gambaran mendalam tentang kegiatan *human relations* yang dilakukan oleh PT. Maha Nagari Nusantara.

Pendekatan ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengeksplorasi serta menggambarkan suatu fenomena melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif dan kualitatif, dengan memanfaatkan teknik observasi dan wawancara sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan informasi.

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

##### **1.6.4.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang selanjutnya dianalisis dan disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh terhadap objek yang diteliti. Penelitian ini memanfaatkan dua jenis data, yakni data primer yang menyajikan gambaran langsung mengenai objek yang diteliti, serta data sekunder yang berperan sebagai pelengkap dan pendukung dalam memperkuat temuan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data mengenai pemanfaatan aspek *Mutual interest*, *Human dignity*, dan perbedaan individu pada kegiatan *human relations* PT. Maha Nagari Nusantara dalam membangun loyalitas karyawan.

##### **1.6.4.2 Sumber Data**

Sumber data merupakan seluruh informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengandalkan informan sebagai sumber utama dalam memperoleh data. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan kapasitas mereka dalam memberikan informasi yang relevan, akurat, dan dapat

dipertanggungjawabkan, sesuai dengan permasalahan serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Penelitian ini memanfaatkan dua kategori sumber data, yaitu:

### 1. Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456), sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pihak atau objek yang menjadi fokus penelitian. Sumber ini memberikan informasi secara langsung kepada peneliti, baik melalui individu (responden) maupun lembaga yang relevan. Pengumpulan data primer umumnya dilakukan melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian, untuk mendapatkan informasi yang akurat dan sesuai dengan konteks yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, yang terdiri dari pihak *Human Resource Development* (HRD), serta sejumlah karyawan di PT. Maha Nagari Nusantara.

### 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan jenis data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui interaksi lapangan, melainkan berasal dari pihak dan sumber lain. Sugiyono (2018:456) menjelaskan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak disampaikan secara langsung kepada pengumpul data. Data ini diperoleh melalui perantara, seperti dokumen tertulis, arsip, atau media lainnya, yang telah dikumpulkan dan disusun oleh pihak lain sebelum digunakan dalam penelitian.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber tekstual dan dokumentasi yang memiliki relevansi dengan topik penelitian, seperti buku,

media sosial, situs web, serta berbagai informasi pendukung lainnya. Sumber-sumber tersebut memberikan gambaran mengenai aktivitas *human relations* serta aspek-aspek yang berkaitan dengan loyalitas karyawan.

### **1.6.5 Teknik Penentuan Informan**

Informan berperan sebagai subjek utama dalam penelitian yang menyampaikan pengetahuan, pengalaman, serta perspektif mereka terhadap fenomena atau isu yang menjadi fokus penelitian. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data atas pertimbangan dan tujuan tertentu. Sugiyono (2018:138) menjelaskan bahwa teknik *purposive sampling* merupakan metode pemilihan sampel yang dilakukan secara sengaja dengan menetapkan individu atau kelompok yang memiliki karakteristik tertentu serta dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dan relevan dengan tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Bungin (2007:78) menjelaskan bahwa informan dalam penelitian kualitatif merupakan individu yang memiliki pemahaman mendalam terhadap objek penelitian, baik sebagai pelaku langsung maupun sebagai pihak lain yang mengetahui dan memahami objek tersebut. Dengan kata lain, informan berperan sebagai sumber utama dalam memberikan data yang relevan dan kontekstual, karena mereka memiliki pengalaman atau pengetahuan yang berkaitan erat dengan fenomena yang diteliti. Syarat informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Anggota perusahaan yang memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun di PT. Maha Nagari Nusantara

2. Anggota perusahaan yang memiliki kontribusi dalam proses perencanaan kegiatan *human relations* di PT. Maha Nagari Nusantara.
3. Anggota perusahaan yang memiliki pengalaman langsung dalam kegiatan *human relations* di PT. Maha Nagari Nusantara

### 1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber yang berkaitan dengan fokus penelitian. Pada penelitian ini, teknik yang diterapkan mencakup observasi, wawancara, serta studi dokumentasi sebagai sarana untuk menghimpun data yang relevan dan mendalam.

#### 1. Observasi

Penelitian ini menerapkan observasi untuk mengamati objek yang diteliti. Mills (dalam Adhandayani, 2020) mengemukakan bahwa observasi tidak semata-mata berfokus pada pencatatan perilaku yang tampak dari subjek penelitian, melainkan juga mencakup kemampuan untuk menafsirkan dan memperkirakan faktor-faktor atau latar belakang yang menjadi penyebab munculnya perilaku tersebut. Peneliti menerapkan metode observasi untuk mendapatkan informasi yang valid mengenai dinamika aktivitas *human relations* dalam membangun loyalitas karyawan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan observasi partisipasi pasif, Peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan terhadap aktivitas yang berlangsung secara alami, tanpa terlibat secara aktif dalam proses atau kegiatan *human relations* PT. Maha Nagari Nusantara.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan, dengan tujuan memperoleh informasi melalui proses tanya jawab secara tatap muka. Penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dengan karyawan, manajer humas, serta pihak-pihak lain yang relevan di PT. Maha Nagari Nusantara, yang telah dipilih berdasarkan kriteria informan yang telah ditentukan sebelumnya.

## 3. Dokumentasi

Pengumpulan dokumen dan data merupakan aspek penting dalam proses penelitian, karena melalui kegiatan ini serta pencatatan peristiwa, peneliti dapat lebih mudah mengidentifikasi dan memahami fenomena yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi disajikan dalam bentuk foto peneliti bersama narasumber sebagai bukti pelaksanaan wawancara, serta foto-foto kegiatan *human relations* di PT. Maha Nagari Nusantara yang berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian.

Teknik wawancara, observasi partisipasi pasif, dan dokumentasi, yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang holistik dan mendalam terkait aktivitas *human relations* yang dilakukan oleh PT. Maha Nagari Nusantara dalam rangka membangun loyalitas karyawan.

### **1.6.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan suatu proses pengorganisasian dan pengolahan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan yang relevan dan bermakna dari temuan penelitian. Menurut Bogdan

(dalam Sugiyono 2018: 334), analisis data merupakan suatu proses penyusunan dan pengolahan data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, serta berbagai sumber lainnya, dengan tujuan agar data tersebut mudah dipahami serta temuan penelitian dapat disampaikan secara informatif kepada pihak lain.

Analisis data dilakukan oleh peneliti sebagai upaya untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh para informan memiliki validitas dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (dalam Miles, Huberman, 1992:16), yang terdiri atas 3 tahapan diantaranya:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan dalam analisis yang mencakup proses seleksi, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi terhadap data yang diperoleh dari catatan lapangan. Proses ini berlangsung secara berkelanjutan selama pelaksanaan penelitian kualitatif. Proses reduksi data dilakukan melalui penyusunan ringkasan, pengelompokan data, serta pemusatan perhatian pada informasi yang relevan dengan aktivitas *human relations* di PT. Maha Nagari Nusantara. Dengan menyederhanakan kompleksitas data, peneliti dapat lebih terfokus pada inti informasi yang diperoleh, sehingga memungkinkan proses analisis yang lebih efisien serta menghasilkan temuan penelitian yang lebih relevan.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahapan dalam analisis yang bertujuan untuk menampilkan hasil olahan data secara sistematis. Melalui proses ini, informasi yang telah mengalami reduksi disajikan dalam format yang terstruktur dan mudah dipahami, baik secara visual maupun naratif. Pada tahap ini, peneliti menyusun dan mengorganisasikan data yang telah dikumpulkan agar dapat memberikan gambaran yang jelas, dengan menggunakan berbagai bentuk penyajian seperti uraian naratif, diagram, maupun tabel.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses penelitian yang bertujuan merumuskan hasil secara sistematis berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan berfungsi sebagai inti dari pembahasan, yang menegaskan pernyataan akhir berdasarkan interpretasi terhadap data yang telah disajikan sebelumnya. Kesimpulan juga memuat penafsiran terhadap hasil yang diperoleh dan menghubungkannya dengan tujuan awal penelitian. Kesimpulan dapat mencakup implikasi praktis dari hasil studi serta memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Peneliti perlu menyatukan dan merangkum temuan-temuan utama, menyusun kembali data-data penting secara ringkas, serta menyajikan hasil dari keseluruhan penelitian agar mampu merefleksikan hasil akhir dari proses penelitian yang telah dilaksanakan