

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Human Relations merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh Humas dengan menggunakan komunikasi persuasive di suatu lembaga atau perusahaan guna menjalin hubungan yang baik antara lembaga dengan public internal atau public eksternal. *Human Relations* juga bias diartikan sebagai hubungan manusia dengan manusia (Hablu minannas).

Human Relations di sebuah lembaga merupakan tugas dari Humas. Humas di sebuah lembaga memiliki tugas yang penting, yaitu salah satunya sebagai penjabatani atau penghubung bagi atasan lembaga dengan karyawannya. Seorang humas harus mempunyai banyak keahlian, karena seorang humas lah yang bisa membuat *Human Relations* di dalam lembaga bisa terjalin dengan baik.

Nilam wardasari (2013:244) dalam Jurnal Sosiohumaniora Vol 15 No II mengemukakan bahwa seorang humas harus mempunyai bermacam-macam kemampuan. Kemampuan dari humas salah satu keahliannya merupakan bias menjalin hubungan baik kepada public internal maupun public eksternal disuatu perusahaan atau lembaga.

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat merupakan suatu lembaga atau organisasi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat, termasuk suatu organisasi yang dinamis, karena keberadaannya merupakan hasil likuidasi dari dua organisasi yang menangani masalah transportasi di Jawa Barat, yaitu organisasi vertikal yang bernama kantor wilayah X Departemen Perhubungan Provinsi Jawa Barat dan

organisasi daerah yang bernama Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ) Provinsi Darah Tingkat I Jawa Barat.

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu instansi yang melaksanakan kegiatan *Human Relations* pada publik internal dengan memerhatikan cara berkomunikasi. Cara berkomunikasi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat lebih menggunakan komunikasi informal yang dilakukan di luar jam kantor seperti pada saat jam istirahat kerja.. Hal ini dimaksudkan agar dapat menciptakan kedekatan antar pegawai di dalam Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

Lidia Lengkey (2015:4) dalam *Journal Acta Diurna* Vol. IV No. 3 menjelaskan bahwa pendekatan *Human Relations* yaitu melalui produktivitas ditentukan oleh norma sosial serta faktor psikologis, seluruh imbalan yang bersifat non ekonomis, sangat penting dalam memotivasi karyawan, karyawan biasanya memberikan reaksi terhadap suatu persoalan, lebih sebagai anggota kelompok dari pada individu, kepemimpinan memegang peranan penting dalam mencakup aspek-aspek formal maupun informal, sebagian besar penganut aliran *Human Relations* menganggap komunikasi sebagai fasilitator penting dalam proses pembuatan keputusan.

Instansi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat diperkirakan telah menyadari betapa pentingnya menjalankan *Human Relations* pada publik internal, berdasarkan data pra observasi yang dilakukan oleh peneliti, kegiatan *Human Relations* pada publik internal yang dilaksanakan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yaitu mengadakan perlombaan-perlombaan yang diselenggarakan

khusus untuk karyawan, perayaan ulang tahun karyawan, *Coffee Morning*, shalat dzuhur berjamaah, serta melaksanakan makan bersama pada jam istirahat dan saling bercerita satu sama lain. Semua kegiatan tersebut bertujuan supaya bisa menimbulkan rasa nyaman, menimbulkan keakraban sesama karyawan sehingga nantinya bisa menimbulkan rasa semangat dalam berkerja.

Fokus dalam penelitian ini adalah manajemen *Human Relations* pada publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, melaksanakan kegiatan *Human Relations* pada publik internal adalah hal yang penting, agar publik internal dalam suatu perusahaan atau instansi tersebut dapat nyaman dan harmonis dalam bekerja. Penjelasan diatas, menarik peneliti untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode studi deskriptif pendekatan kualitatif dan paradigma konstutivisme. Studi deskriptif bertujuan untuk mencari kejadian-kejadian yang tidak dapat dijelaskan dengan angka tetapi lebih bersifat mendeskripsikan suatu tahapan kerja atau proses, tata cara, definisi mengenai berbagai konsep, ciri-ciri suatu objek dan masih banyak lainnya. Peneliti mencoba menjelaskan mengenai mengenai manajemen *human relatios* publik internal yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan fenomena pada latar belakang penelitian diatas, peneliti menarik suatu fokus penelitian yang membahas mengenai “Manajemen Human Relations Pada Publik Internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat” dengan ini peneliti merumuskan fokus penelitian sesuai dengan Teori POAC yang digunakan pada penelitian yaitu:

1. Bagaimana perencanaan *human relations* pada publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana pengorganisasian *human relations* pada publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana pelaksanaan *human relations* publik pada internal Dinas Perhubungan provinsi Jawa Barat?
4. Bagaiman pengawasan dalam pelaksanaan *human relations* pada publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perencanaan *human relations* pada publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui pengorganisasian *human relations* pada publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan *human relations* pada publik internal Dinas Perhubungan provinsi Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui pengawasan dalam pelaksanaan *human relations* pada publik internal.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis diharapkan untuk menyajikan informasi secara nyata dan dapat memberikan manfaat mengenai gambaran

umum bagi para mahasiswa mengenai model POAC yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengiatan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) dan untuk mengetahui Manajemen *Human Relations* Pada Publik Internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini juga di harapkan agar dapat menambahkan kajian ilmu komunikasi terutama di bidang ilmu manajemen humas dalam membangun dan membina hubungan baik antara pemimpin dan karyawan dalam meningkatkan kinerja para karyawan perusahaan, serta juga menjadi manfaat baik bagi peneliti dalam mendapatkan suatu pengalaman sehingga peneliti dapat menganalisis penelitian ini dengan memperhatikan kesesuaian teori serta penerapan praktek manajemen humas di lingkungan kerja.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis bagi perusahaan diharapkan untuk perusahaan dapat terus menerapkan model POAC yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengiatan (*actuating*) pengawasan (*controlling*) dan lebih memahami mengenai pentingnya menerapkan *Human Relations* Pada Publik Internal untuk menjalin hubungan baik dengan para karyawan.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti mempelajari penelitian-penelitian sebelumnya yang dirasa ada persamaan dengan isi penelitian yang dilakukan peneliti, sehingga

referensi pelengkap dan pendukung didapatkan peneliti untuk menjadi pembanding yang memadai, hingga penelitian ini memiliki banyak referensi yang akan mempererat kajian pustaka yang terbentuk dari penelitian terdahulu.

Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme, pendekatan kualitatif, dan menggunakan metode studi deskriptif kualitatif karena peneliti mencoba menjelaskan mengenai manajemen *human relations* pada publik internal yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

Penelitian pertama, menggunakan skripsi yang dilakukan oleh Saepul Rahman, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2018 dengan judul “Kegiatan Hubungan Internal Melalui *Human Relations* Pada PT. Dias Design Consult Bandung”. Penelitian ini menggunakan studi kaus kualitatif.

Hasil penelitian yang pertama menunjukkan kegiatan hubungan internal melalui *Human Relations* dengan landasan teori pertukaran sosial yang menjelaskan orang memandang suatu hubungan pada konteks ekonomi dan imbalan berupa suatu penghargaan yang didapat.

Penelitian kedua, menggunakan skripsi yang dilakukan oleh Daris Salam, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2013 dengan judul “Hubungan Kegiatan *Human Relations* Dengan Peningkatan Motivasi

Kerja Karyawan PT. Saung Angklung Udjo”. Penelitian ini menggunakan studi korelasional kuantitatif.

Hasil penelitian ke dua menunjukkan salah satu Hubungan Kegiatan *Human Relations* Dengan Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan yaitu melaksanakan kegiatan *coffee morning* dan kegiatan rapat rutin dalam internal perusahaan, kegiatan tersebut dapat memberikan rangsangan kepada karyawan dan pada akhirnya memberikan respon dalam motivasi kerja.

Penelitian ketiga, menggunakan skripsi yang dilakukan oleh Lydia Hazanah, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2018 dengan judul ” Implementasi *Human Relations* Melalui Kegiatan Informal” Penelitian ini menggunakan studi kaus kualitatif.

Hasil penelitian ke tiga menunjukkan *Human Relations* menjadi hal yang penting dalam suatu perusahaan atau instansi melalui kegiatan informalnya kegiatan informal merupakan salah satu kegiatan yang perlu dilakukan oleh sebuah perusahaan atau instansi agar para pegawai dapat nyaman dan harmonis dalam bekerja.

Penelitian keempat, menggunakan jurnal yang dilakukan oleh Wardasari, Wisadirana, dkk. Universitas Brawijaya (Jurnal, 2013) tentang Kinerja Praktisi *Public relations* Dalam Implementasi Kegiatan *Human relations* (Studi Kasus Praktisi *Public relations* Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan non Pendidikan *Public relations* Pada BUMN Kota

Malang).

Hasil keempat penelitian dengan menggunakan paradigma konstruktivistik juga metode kualitatif dan pendekatan fenomenologi menyimpulkan bahwa praktisi public relations PT. PLN (Persero) Area Malang dan PT. POS (Persero) Area Malang mempunyai eksistensi yang kuat dalam BUMN yang ditunjukkan dengan adanya peranan yang fungsional dan keaktifan dalam kegiatan human relations walaupun kedua praktisi tersebut tidak mempunyai latar belakang pendidikan Public relations atau Ilmu Komunikasi.

Penelitian kelima, menggunakan jurnal yang dilakukan oleh Glen T. Tombe (Jurnal, 2016) tentang Pelaksanaan Human relations Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten Minahasa, dengan menggunakan paradigma critical serta metode kualitatif dan melalui pendekatan discourse analysis dokumentasi.

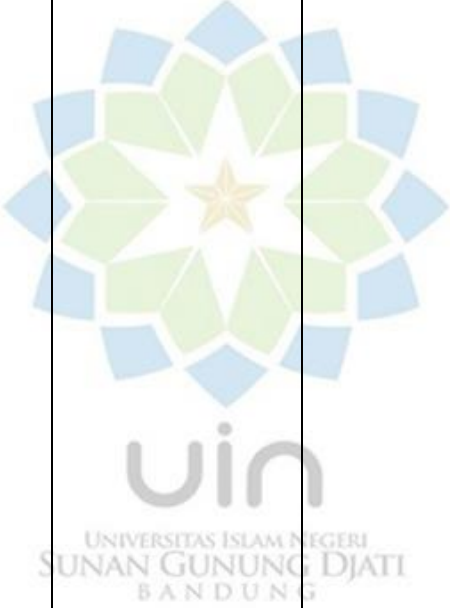
Hasil penelitian kelima pelaksanaan *human relations* di pemerintah Desa Tanah Putih adalah human relations yang di satu pihak telah menunjukkan pelaksanaan relasi personal antar sesama warga masyarakat dan antara warga masyarakat dengan pemerintah sehingga membantu proses pembangunan masyarakat, namun juga di lain pihak kurang menunjukkan pelaksanaan relasi antar masyarakat dengan pemerintah yang baik. Human relations yang baik adalah adanya suatu interaksi, bukan sekedar relasi atau hubungan yang pasif, melainkan suatu aktivitas yang merupakan action oriented untuk mengembangkan hasil yang lebih

produktif dan memuaskan.

Tabel 1.1
Tinjauan Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode	Perbedaan Penelitian
1	Saepul Rahman (Skripsi)	Kegiatan Hubungan Internal Melalui <i>Human Relations</i> Pada PT. Dias Design Consult Bandung	Studi Kasus Kualitatif dan menggunakan teori Pertukaran Sosial	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Saepul Rahman dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu terdapat pada objek yang diteliti. Penelitian Saepul Rahman meneliti kegiatan hubungan internal melalui <i>Human Relations</i> pada PT.

				<p>Dias Design Consult Bandung, sedangkan peneliti meneliti mengenai implementasi <i>Human Relations</i> publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. lebih luas dari pada Bandung yaitu provinsi Jawa Barat.</p>
2	Daris Salam (Skripsi)	<p>Hubungan Kegiatan <i>Human Relations</i> Dengan Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan PT. Saung Angklung Udjo</p>	<p>Studi Korelasional Kuantitatif dan menggunakan teori S-O-R</p>	<p>Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Daris Salam dengan penelitian yang akan dilakukan</p>

			<p>oleh peneliti yaitu terdapat pada objek yang akan diteliti dan perbedaan sangat jelas terletak pada metode yang digunakannya</p> <p>a. Penelitian Daris Salam meneliti mengenai Hubungan Kegiatan <i>Human Relations</i> Dengan Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan PT. Saung Angklung Udjo sedangkan penelitian mengenai</p>
--	--	---	--

				<p>implementasi <i>Human Relations</i> publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. lebih luas dari pada Bandung yaitu provinsi Jawa Barat.</p>
3	Lydia Hazanah	<p>Implementasi <i>Human Relations</i> Melalui Kegiatan Informal</p>	<p>Studi Kasus Kualitatif dan menggunakan konsep penelitian POAC</p>	<p>Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Saepul Lydia Hazanah dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu terdapat pada objek yang diteliti. Penelitian Lidia</p>

				<p>Hazanah meneliti Implementasi <i>Human Relations</i> Melalui Kegiatan Informal, sedangkan peneliti meneliti mengenai implementasi <i>Human Relations</i> publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. lebih luas dari pada Bandung yaitu provinsi Jawa Barat.</p>
4	Nilam Wardasari , Darsono Widasiran a, dan	Kinerja Praktisi Public Relations Dalam Implementasi	Metode kualitatif dengan menggunaka n paradigma	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nilam

	Zulkarnaen Nasution (Jurnal, 2013)	Kegiatan Human relations (Studi Kasus Praktisi Public Relations Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan non Public Relations pada BUMN Kota Malang).	konstruktivistik dan pendekatan fenomenologi	Wardasari, Darsono Widarisana, dan Zulkarnaen Nasution dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu berada kepada hubungan internal yang berfokus dalam upaya kegiatan human relations dalam ruang lingkup kegiatan public relations serta lokasi penelitian.
5	Glen T. Tombe (Jurnal, 2016)	Pelaksanaan Human relations Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan	Kualitatif dengan menggunakan paradigma critical dan	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Glen T.

		Kabupaten Minahasa	pendekatan discourse analysis dokumentasi.	Tombe dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu berada kepada hubungan internal yang berfokus dalam upaya kegiatan human relations dalam ruang lingkup ke- giatan public relations serta lokasi penelitian.
--	--	-----------------------	---	---

2. Landasan Teoritis

Berdasarkan apa yang telah di temukan dalam fokus pertanyaan diatas, maka penelitian ini berfokus untuk menjelaskan manajemen *human relations* pada publik internal, oleh karena itu peneliti menggunakan teori manajemen POAC yang dicetuskan oleh George R Terry 1985, George menemukan bahwa manajemen POAC terdiri atas

empat langkah yaitu; perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggiatan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Ruslan (2016:1) menyatakan bahwa manajemen POAC adalah sebuah prinsip manajemen organisasi yang harus dilakukan untuk tercapainya suatu bisnis yang sukses, karena dalam sebuah bisnis tidak akan berjalan lancar atau sesuai tanpa adanya suatu organisasi, oleh karena itu manajemen bisnis akan sangat terbantu dan sangat membutuhkan jika perusahaan telah memiliki manajemen organisasi yang sempurna.

Alasan peneliti menggunakan teori manajemen POAC oleh George R Terry ini karena peneliti merasa adanya kecocokan teori ini dengan penelitian ini serta peneliti merasa terbantu dalam melakukan penelitian dengan judul Manajemen *Human Relations* Pada Publik Internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat (Studi Deskriptif Kualitatif Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat)

3. Kerangka Konseptual

a) Manajemen

Manajemen dan *Public Relations* adalah dua bidang yang berkembang secara terpisah, tetapi saat ini manajemen sudah dapat menyatu dengan *Public Relations*. Seorang praktisi Humas akan melaksanakan tugasnya menggunakan konsep manajemen, seperti membuat rencan, melakukan persiapan, melakukan aksi, dan evaluasi.

b) *Human Relations*

Human Relations merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh Humas dengan menggunakan komunikasi persuasive di suatu lembaga atau perusahaan guna menjalin hubungan yang baik antara lembaga dengan public internal atau public eksternal. *Huaman Relations* juga bias diartikan sebagai hubungan manusia dengan manusia (Hablu minannas).

Tujuan dari *Human Relations* merupakan sebagai pelantara penghubung menghubungkan bagi pimpinan dengan karyawan ataupun karyawan dengan karyawan, untuk menciptakan atau menumbuhkan rasa nyaman dalam bekerja, menumbuhkan rasa solidaritas, sehingga nantinya bisa menumbuhkan rasa semangat dalam melaksanakan pekerjaan.

c) Publik Internal

Publik Internal merupakan khalayak yang berada di dalam lingkungan internal perusahaan, publik internal dari perusahaan yakni: Publik Pegawai (*employee public*), Publik Manajer (*manager public*), Publik Pemegang Saham (*stockholder public*), Publik Buruh (*labour public*).

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Jl. Sukabumi No,1 Kacapiring, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40271. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat merupakan suatu lembaga atau organisasi

Pemerintahan Provinsi Jawa Barat, termasuk suatu organisasi yang dinamis, karena keberadaannya merupakan hasil likuidasi dari dua organisasi yang menangani masalah transportasi di Jawa Barat, yaitu organisasi vertikal yang bernama kantor wilayah X Departemen Perhubungan Provinsi Jawa Barat dan organisasi daerah yang bernama Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ) Provinsi Darah Tingkat I Jawa Barat.

Peneliti memilih melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat karena peneliti tertarik terhadap kegiatan *Human Relations* Pada Publik Internal yang dilaksanakan oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam usaha membangun hubungan baik pada publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berasal dari pandangan suatu masyarakat atau cara masyarakat melihat dan mengamati suatu fenomena yang ada disekitarnya, fenomena-fenomena yang ada di dalam masyarakat terbangun dan dikonstruksikan oleh masyarakat itu sendiri.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Menurut Ardianto (2011:161) mengatakan paradigma konstruktivisme merupakan suatu paradigma yang hanya melihat kebenaran dari fenomena sosial dan dijadikan konstruksi sosial. Paradigma konstruktivisme menjelaskan perilaku masyarakat atau seseorang terbentuk

berdasarkan pembangunan lingkungan atau pengaruh lingkungan dari tanggapan terhadap diri sendiri.

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini karena peneliti hanya melakukan pengamatan dan menjelaskan mengenai realitas sosial yang dapat digunakan sebagai data data penelitian. Menurut Arifin, (2012:140) memandang bahwa suatu pengetahuan tidak di dapatkan dari sebuah pengalaman terhadap fakta akan tetapi didapatkan dari suatu pemikiran terhadap subjek yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilaksanakan dengan maksud untuk memahami sebuah fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi atau tindakan secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks kh usus yang alamiah.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Djarn Satori (2011:23) berpendapat bahwa penelitian deskriptif kualitatif dilakukan untuk mencari kejadian-kejadian yang tidak dapat dijelaskan dengan angka tetapi lebih bersifat mendeskripsikan suatu tahapan kerja atau proses, tata cara, definisi mengenai berbagai konsep, ciri-ciri suatu objek dan masih banyak lainnya. Peneliti mencoba menjelaskan mengenai manajemen *human relatios* pada publik internal yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

4. Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang merupakan data yang berbentuk sebuah kata-kata atau deskriptif, tidak dalam bentuk sebuah angka atau bilangan. Peneliti menggunakan jenis data kualitatif karena peneliti menggunakan Data kualitatif pada penelitian ini karena peneliti hanya menjelaskan dengan bentuk kata kata-kata atau deskriptif dan tidak menggunakan data dalam bentuk angka atau bilangan. Data kualitatif pada penelitian ini merupakan jawaban dari fokus penelitian yang ada pada rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, yaitu mengenai Manajemen *human relatios* pada publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

2) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu :

a. Sumber Data Primer

Sumber data yang pertama digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer. Sumber data primer yaitu sumber data yang didapatkan dari sumber asli di lapangan atau tempat penelitian yang dimana tempat penelitian tersebut sebagai objek penelitian dari peneliti. Menurut Sugiono (2012:139) berpendapat bahwa sumber data primer merupakan sumber data yang langsung

memberikan data kepada peneliti. Adapun narasumber yang menjadi sumber data primer atau utama pada penelitian ini yakni Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

b. Sumber Data Sekunder (tambahan)

Sumber data yang kedua yaitu sumber data sekunder, Menurut pendapat Sugiyono (2012:141) sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dari pihak secara langsung seperti membaca tentang objek yang akan diteliti, memahami sebuah data yang berkaitan dengan penelitian, dan mempelajari baik melalui sebuah melalui media lain baik yang berasal dari sebuah literatur atau dokumen-dokumen perusahaan yang akan diteliti. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data yang didapatkan dari *website* resmi dan berita-berita yang ada dimedia *online* maupun *offline* yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

5. Penentuan Informan

1) Informan

Menentukan informan penting dalam sebuah penelitian karena menjadi kunci dari data yang akan didapat. Dalam penelitian ini, peneliti membagi informan kedalam dua kategori, yaitu *key informan* dan *informan pendukung*.

Key informan pada penelitian ini merupakan Ketua Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yaitu Bapak Juddy

Kadarlaksana. W, S.D, informan yang ditentukan merupakan seseorang yang menjalankan fungsinya sebagai humas serta bagian yang lebih mengerti mengenai manajemen *human relatios* pada publik internal yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

2) Teknik Penentuan Informan

Dalam menentukan informan, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana informan, dipilih dengan berdasarkan pada beberapa kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan. Alasan digunakannya teknik *purposive sampling* ini adalah peneliti telah menyusun kriteria yang akan digunakan dalam memilih informan, sehingga telah jelas siapa saja informan yang akan dipilih. Kriterianya sendiri antara lain sebagai berikut:

1. Informan adalah pimpinan atau wakil pimpinan Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, peneliti menentukan kriteria ini dengan alasan bahwa informan yang memahami fungsi dan ruang lingkup kerja *Public Relations*.
2. Informan adalah Staf Karyawan Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, peneliti menentukan kriteria ini dengan alasan bahwa informan merupakan individu-individu yang berhubungan langsung dalam kegiatan kehumasan.
3. Informan adalah Staf Karyawan Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yang memiliki jam terbang minimal 1 tahun. Peneliti menganggap bahwa dalam jangka waktu selama

1 tahun seseorang yang bekerja di bidang Humas sudah dapat memahami fungsi dan ruang lingkup kerja Public Relations.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan untuk menghimpun data dalam penelitian ini memiliki 2 teknik, yaitu sebagai berikut:

1) Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan salah satu teknik mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif, wawancara merupakan cara untuk memperoleh sebuah data dengan cara tanya atau menanyakan langsung terhadap seseorang yang menguasai atau mengerti mengenai hal yang akan ditanyakan oleh peneliti dan peneliti juga mendapatkan jawaban sesuai dengan apa yang peneliti tanyakan. Menurut Bungin (2003:110) berpendapat bahwa wawancara mendalam adalah usaha atau teknik untuk mengumpulkan data dari narasumber secara langsung yaitu dengan cara bertemu secara langsung untuk mendapatkan data atau informasi lengkap tentang objek yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam. Teknik wawancara mendalam dipilih oleh peneliti karena dengan wawancara mendalam tersebut peneliti berharap mendapatkan data yang lengkap dan jelas mengenai objek yang diteliti, dengan menggunakan wawancara mendalam juga pewawancara tidak dapat

melakukan kontrol kepada informan karena dalam wawancara ini informan bebas dalam memberikan jawaban yang lengkap dan bahkan data yang mungkin dirahasiakan.

2) Observasi Partisipan Pasif

Syaodi dalam Satori dan Komariah (2013:105) menyatakan bahwa pengamatan atau yang sering disebut observasi merupakan teknik mendapatkan data, fakta dan informasi dengan cara melakukan pengamatan dan mencatat mengenai objek yang diteliti. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipan pasif, menurut Sugiyono (2007:66) menyatakan bahwa observasi parsipann pasif merupakan observasi yang dilakukan oleh peneliti hanya dengan cara mengamati tetapi tidak terlibat secara langsung terhadap apa yang akan diteliti.

Berdasarkan hal tersebut peneliti menggunakan observasi partisipan pasif karena dalam penelitian yang dilakukan, peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan yang diteliti atau tidak melakukan kegiatan yang menjadi fokus penelitian. Peneliti hanya melakukan pengamatan dan menganalisis terhadap kegiatan yang dilaksanakan.

F. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2009:335) berpendapat bahwa analisis yaitu proses pencarian dan penyusunan data secara teratur yang didapatkan dari hasil wawancara mendalam dan observasi, dengan cara memisahkan data-data kedalam beberapa kategori, menyusun data, memilah data berdasarkan

yang penting , mempelajari data dan melakukan penarikan kesimpulan agar dapat mudah dipahami.

Data yang sudah dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode penelitian analisis deskriptif kualitatif yaitu cara untuk mengelola data tidak menggunakan angka akan tetapi berbentuk kata-kata, skema, gambar dan kalimat dengan penjelasan yang sesuai dengan kenyataan yang ada secara teoritis. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data model Miles dan Huberman, dimana menggunakan 3 alur analisis yaitu, reduksi data, penyajian data dan menarik sebuah kesimpulan agar mudah untuk dipahami. Miles dan Huberman (2009: 16) berpendapat bahwa proses-proses yang dilakukan dalam analisis data yaitu :

1. Reduksi data

Tahap pertama dalam penelitian ini yaitu reduksi data. Menurut Miles dan Huberman (2009:16) berpendapat bahwa reduksi data merupakan proses memilih, memutar, penyederhanaan, pengabstrakan dan perubahan data kasar yang ada dilapangan, sehingga data yang diperoleh tersebut dapat menjadi gambaran yang jelas mengenai hasil pengamatan dan wawancara mengenai manajemen *human relatios* pada publik internal, dalam proses tahap pertama yaitu reduksi data peneliti mendapatkan data dari berbagai sumber pendukung data yaitu melalui pra wawancara, data-data yang disediakan di *website* resmi dan data-data yang sudah dimuat di media

online maupun *media offline*.

2. Penyajian data

Tahap kedua dalam teknik analisis data yaitu penyajian data, yaitu dimana informasi yang sudah terkumpul dan tersusun sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan, dalam penelitian kualitatif biasanya penyajian data disajikan secara singkat contohnya seperti adanya grafik, tabel, bagan dan lain sebagainya. Tujuan penyajian data tersebut yaitu agar pembaca yang membaca penelitian tersebut dapat lebih mudah mengerti mengenai maksud dan tujuan dilakukannya penelitian tersebut dan dapat lebih memahami mengenai bagaimana proses manajemen *human relations* pada publik internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

3. Kesimpulan

Tahap yang terakhir dalam teknik analisis data yaitu kesimpulan, kesimpulan merupakan proses penarikan hasil akhir dari semua proses atau tahapan yang dilakukan. Peneliti membuat sebuah kesimpulan berdasarkan sebuah data yang sudah diproses melalui tahap pertama dan kedua yaitu reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan tidak selamanya akan memiliki kesimpulan yang sama setiap waktunya akan tetapi kesimpulan dapat berubah apabila ditemukan data yang kuat untuk melakukan proses pengumpulan data berikutnya. Penarikan kesimpulan juga membutuhkan bukti yang kuat, bukti didapatkan dari tahap pertama

dan kedua yaitu adanya reduksi data dan penyajian data selain itu penarikan kesimpulan juga harus melampirkan data yang sudah ditemukan di lembar lampiran di halaman akhir.

G. Rencana Jadwal Penelitian

Tabel: 1.2
Rencana Jadwal Penelitian

Daftar Kegiatan	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov
Pengumpulan Data Penelitian											
Penyusunan Propoal Penelitian											
Usulan Penelitian											
Penyusunan Skripsi											
Sidang Skripsi											
Revisi skripsi											