

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat atau yang biasa disebut dengan BNNP JABAR merupakan sebuah lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK). Dengan memiliki tugas sebagai pelaksana pemerintah di bidang Pencegahan, Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran gelap narkotika, Psikotropika, Prekursor dan bahan adiktif lainnya kecuali bahan adiktif alkohol dan tembakau. Moore (2000:6) menjelaskan bahwasanya perusahaan harus mampu menciptakan suasana yang kondusif, dimana pimpinan harus mampu bekerjasama dengan bawahannya dengan mengarahkan, mengawasi bawahannya serta meyakinkan bahwa ini adalah tujuan bersama yang harus dicapai Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat sudah dipastikan memiliki puluhan pegawai kantor yang tersebar dalam gedung Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat, tak terkecuali dengan bidang P2M (Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat) yang merupakan salah satu dari 4 bidang yang dimiliki oleh instansi badan pencegahan narkoba memiliki sejumlah tugas yang amat sangat berat dalam pelaksanaan dan pengoordinasian serta pelaksanaan, pemantauan, pengarahan dan peningkatan kegiatan pada masyarakat dengan begitu perlu diadakannya kegiatan *Human Relations* untuk dapat membangun hubungan baik serta mempererat loyalitas pada instansi.

*Human Relations* secara sederhana merupakan hubungan antar manusia atau dapat diartikan bagaimana cara seseorang memperlakukan lingkungannya (*Human*) dengan baik ataupun sesuai norma yang berlaku. Effendy (2009:51) menjelaskan bahwasanya apabila seseorang ingin berhasil dalam kehidupannya, maka mengimplementasikan *Human Relations* dalam aktivitas kesehariannya dapat dipergunakan menjadi salah satu cara seseorang agar dapat berhasil (sukses) dibidangnya, terlebih lagi jika dapat diimplementasikan oleh seorang pemimpin, entah pemimpin organisasi, divisi, instansi hingga perusahaan. Pemimpin yang menguasai *Human Relations* dalam bidangnya mengerti bagaimana cara melakukan bawahan atau pegawai dengan cara benar dan wajar, terlebih lagi *Human Relations* sangat perlu diterapkan dalam perusahaan maupun instansi guna dapat menjalin hubungan baik antara pimpinan atau manajer dengan karyawan atau pegawai hingga hubungan pegawai dengan pegawai yang lain, sehingga dapat berdampak pada motivasi, loyalitas dan kinerja para pegawai.

Kinerja pegawai yang loyal serta setia sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan atau instansi pemerintahan untuk meraih tujuan, visi dan misi yang diharapkan. Ningsih, Lestari, dan Arif (2009:7) dalam jurnal yang berjudul “Strategi Employee Relations untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Dan Citra Pada PT. Kereta Api (Persereo)” Vol.07 hubungan komunikasi atasan dengan karyawan yang memiliki unsur penting bagi public internal relations suatu perusahaan, instansi maupun lembaga. Dengan semangat kinerja yang tinggi maka pegawai akan berusaha sebaik mungkin agar dapat bisa menyelesaikan tugas pokoknya hingga bisa dapat

memecahkan masalah yang dihadapi dalam tugas dan pekerjaannya, maka sebaliknya dengan kinerja pegawai yang rendah akan lebih mudah untuk menunda hingga mengabaikan tugas pokoknya dan gampang menyerah jika dihadapkan kesulitan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, sehingga perusahaan atau instansi akan kesulitan dalam mencapai tujuan. Dalam hal ini yang paling penting untuk mewujudkan kinerja yang baik yaitu dengan dibidangnya, terlebih lagi jika dapat diimplementasikan oleh seorang pemimpin, entah pemimpin organisasi, divisi, instansi hingga perusahaan. Pemimpin yang menguasai *Human Relations* dalam bidangnya mengerti bagaimana cara melakukan bawahan atau pegawai dengan cara benar dan wajar, terlebih lagi *Human Relations* sangat perlu diterapkan dalam perusahaan maupun instansi guna dapat menjalin hubungan baik antara pimpinan atau manajer dengan karyawan atau pegawai hingga hubungan pegawai dengan pegawai yang lain, sehingga dapat berdampak pada motivasi, loyalitas dan kinerja para pegawai.

Kinerja pegawai yang loyal serta setia sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan atau instansi pemerintahan untuk meraih tujuan, visi dan misi yang diharapkan. Ningsih, Lestari, dan Arif (2009:7) dalam jurnal yang berjudul “Strategi Employee Relations untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Dan Citra Pada PT. Kereta Api (Persero)” Vol.07 hubungan komunikasi atasan dengan karyawan yang memiliki unsur penting bagi public internal relations suatu perusahaan, instansi maupun lembaga.

Dengan semangat kinerja yang tinggi maka pegawai akan berusaha sebaik mungkin agar dapat bisa menyelesaikan tugas pokoknya hingga bisa dapat memecahkan masalah yang dihadapi dalam tugas dan pekerjaannya, maka sebaliknya dengan kinerja pegawai yang rendah akan lebih mudah untuk menunda hingga mengabaikan tugas pokoknya dan gampang menyerah jika dihadapkan kesulitan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, sehingga perusahaan atau instansi akan kesulitan dalam mencapai tujuan. Dalam hal ini yang paling penting untuk mewujudkan kinerja yang baik yaitu dengan adanya hubungan yang terjalin dengan baik antar para pegawai atau pun pegawai dengan atasan (*Human Relations*).

*Human Relations* merupakan suatu kontak yang terjadi antara personal satu dengan personal lainnya yang di mana satu bagian itu akan berperan menjadi seorang komunikator yang akan memperlakukan komunikannya dengan cara manusiawi dan akan terciptanya suatu komunikasi yang penuh dengan keakraban dan kekeluargaan, terciptanya hubungan akrab dan kekeluargaan diawali dengan pertukaran informasi tentang identitas seseorang maupun masalah seseorang yang bersifat sosial. Yulianita (2007:68) menjelaskan bahwasanya *Human Relations* adalah kegiatan *Public Relations* dalam rangka memelihara hubungan baik antara sesama warga perusahaan secara formal dan informal sebagai manusia.

Dengan tujuan untuk mempererat rasa persaudaraan dan kesetiakawanan, serta meningkatkan rasa kesejahteraan dan kebahagiaan demi kepuasan bersama. Dalam hal ini *Human Relations* merupakan unsur komunikasi yang telah memasuki tahap psikologis yang di mana dikomunikasikan dengan komunikatornya yang memiliki

rasa memahami pikiran dan perasaan serta melakukan tindakan bersama. Fungsi dari *Human Relations* pada sebuah instansi salah satunya untuk menumbuhkan rasa hubungan baik dan mempererat hubungan yang terjalin dilingkungan internal perusahaan ataupun instansi, dengan munculnya hubungan yang baik dilingkungan instansi maka ketercapaian keberhasilan instansi meraih tujuan, visi, misi dinilai berjalan dengan baik. Dengan adanya kegiatan hubungan publik internal yang diimplikasikan melalui *Human Relations* memiliki peluang yang besar dalam mewujudkan keberhasilan dan tujuan dari sebuah perusahaan ataupun instansi pemerintahan.

*Human Relations* merupakan salah satu komponen *Public Relations* pada kegiatan internal di dalam perusahaan atau instansi yang menjalin hubungan baik antara pimpinan atau manajer dengan karyawan atau pegawai hingga hubungan pegawai dengan pegawai yang lain. Sulaiman (2013:89) dalam Jurnal yang berjudul model komunikasi formal dan informal dalam proses kegiatan pemberdayaan masyarakat Vol 16 menjelaskan bahwa Komunikasi informal tidak tergantung pada struktur organisasi dan komunikasi yang disetujui secara sosial yang orientasinya tidak pada organisasi tetapi lebih kepada secara individual.

kegiatan *Human Relations* merupakan bagian dari ruang lingkup *Internal Relations*, kegiatan *Internal Relations* juga merupakan sebuah bentuk suasana positif yang dilakukan internal perusahaan untuk membentuk hubungan yang harmonis dengan pegawai atau orang-orang yang berada pada perusahaan atau instansi yang dilakukan dengan menggunakan komunikasi formal ataupun informal. Dalam pelaksanaannya, perusahaan atau instansi juga memperhatikan faktor psikologis pegawai, jikalau perusahaan abai dalam memperhatikan kondisi psikologis para pegawai maka dikhawatirkan akan menurunnya kinerja oleh karenanya perusahaan atau instansi harus berupaya dalam meningkatkan kinerja para pegawai dapat melaksanakan tugas dan dapat bertanggung jawab penuh akan kualitas sumber daya manusia yang berada pada lingkungan tersebut.

*Public Relations* merupakan salah satu bentuk komunikasi yang komprehensif dan sistematis, baik antara internal maupun eksternal, organisasi dengan publiknya yang memiliki tujuan tertentu dan saling pengertian. Arnus (2013:117) dalam jurnal yang berjudul *Public Relations dan Human Relations dalam Perspektif Ilmu Komunikasi Volume 6* menjelaskan bahwasanya *Human Relations* merupakan salah satu kajian dalam bidang ilmu komunikasi, yang berarti hubungan, hubungan yang dimaksud yaitu hubungan insani ataupun hubungan manusiawi yang di dalamnya terdapat kegiatan komunikatif-persuasif-sugesti dan keduanya mendapatkan kepuasan yang merupakan aspek manusiawi dalam *Human Relations*. Dalam hal ini menandakan bahwasanya pegawai yang bekerja dalam sebuah instansi atau perusahaan yang dilakukan secara persuasif oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka maupun dalam segala situasi, dengan ini

pentingnya seorang *Public Relations* dalam menjalankan aktivitas *Human relations* akan berdampak besar terhadap lingkungan internal serta kinerja para pegawai perusahaan atau instansi, sehingga mendatangkan kebahagiaan dan kepuasan hati dengan semangat kerja sama yang produktif dalam kegiatan bekerja.

Membangun kinerja yang baik antar pegawai dapat lebih optimal dengan dipengaruhi dengan kegiatan *Human Relations* dalam setiap interaksi yang dilakukan antara pimpinan atau manajer dengan karyawan atau pegawai hingga hubungan pegawai dengan pegawai yang lain. Trisari (2008:3) menjelaskan bahwasanya dalam organisasi pemerintah maupun swasta, sudah tentu mempunyai tujuan yang dapat meningkatkan kemajuan suatu organisasi. Seperti halnya yang dilakukan Kantor Badan Narkotika Nasional Jawa Barat pada Bidang Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat, instansi ini dapat melaksanakan kegiatan *Human Relations* pada para pegawai hingga mendapatkan efek loyalitas dan meningkatnya kinerja para pegawai. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk lebih dalam lagi meneliti tentang kegiatan *Human Relations* pada pegawai yang ada pada Kantor Badan Narkotika Nasional Jawa Barat.

Berdasarkan data Pra-penelitian yang diperoleh dari hasil Pra-wawancara kepada salah satu pegawai Kantor badan narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat, bahwasanya Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat membentuk sebuah wadah pertemuan antara pegawai dan atasan melalui kegiatan *Human Relations*. Dengan adanya kegiatan-kegiatan yang sudah diagendakan antusias dari pegawai Kantor BNNP Jawa Barat memiliki efek terhadap akan loyalitas kerja pegawai. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian akan pelaksanaan kegiatan

*Human Relations* di Kantor Badan Narkotika Nasional Jawa Barat, walaupun para pegawai yang berada pada lingkungan kantor memiliki jadwal kerja dan tanggung jawab yang padat tetapi mereka masih loyal dan semangat akan antusias dalam pelaksanaan rangkaian agenda yang telah disusun.

## 1.2 Fokus Penelitian

Fokus pada Pra-data penelitian yang diterapkan berdasarkan latar belakang di atas adalah bagaimana kegiatan *Human Relations* yang dilakukan oleh Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, dengan merumuskan fokus penelitian untuk lebih menjelaskan tentang *Human Relations* tersebut peneliti memiliki pertanyaan, yaitu:

1. Bagaimana Kegiatan *Human Relations* Pada Aspek *Mutual Interest* Di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat pada Bidang P2M?
2. Bagaimana Kegiatan *Human Relations* Pada Aspek Perbedaan Tiap Individu Di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat pada Bidang P2M?
3. Bagaimana Kegiatan *Human Relations* Pada Aspek *Human Dignity* Di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat pada Bidang P2M?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana *Human Relations* yang dilakukan oleh Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat melalui kegiatan-kegiatannya. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Kegiatan *Human Relations* Pada Aspek *Mutual Interest* Di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat di Bidang P2M

2. Untuk Mengetahui Kegiatan *Human Relations* Pada Aspek Perbedaan Pada Tiap Individu Di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat pada Bidang P2M
3. Untuk Mengetahui Kegiatan *Human Relations* Pada Aspek *Human Dignity* Di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat pada Bidang P2M

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah serta memberikan kontribusi pada penelitian komunikasi dan pengetahuan pada proses belajar mengajar, khususnya ilmu komunikasi konsentrasi *Public Relations*. Sebagai bagian dari *Public Relations*, hasil dari penelitian *human relations* pada Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat ini dapat dijadikan sebagai bahan penambah referensi pengetahuan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini yang utama diharapkan dapat menjadi masukan bagi publik internal atau para pegawai Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat melalui *Human Relations* guna dapat memberikan pemahaman dan kesadaran akan guna dan pentingnya dalam menerapkan dan menjalankan kegiatan antar pegawai melalui *Human Relations*, dan juga dapat menjadi masukan berbagai pihak yang secara langsung terlibat dalam praktisi kehumasan maupun akademisi kehumasan.

### 1.5 Kajian Penelitian yang Relevan

Terdapat penelitian yang terdahulu meliputi empat skripsi dan satu jurnal yang dinilai relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dilampirkannya penelitian terdahulu sebagai informasi deskriptif yang menjelaskan perbedaan dan relevansi dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

**Pertama**, bentuk penelitian ini yaitu skripsi yang ditulis oleh Muhamad Rozali pada program studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dengan judul Aktivitas *Human Relations* Di Yayasan Daarut Tauhid Bandung. Hasil dari penelitian ini adalah dengan prinsip *Human Relations* yang diterapkan oleh Yayasan Daarut Tauhid Bandung santri jadi lebih profesional dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pesantren begitu pula dengan karyawan yang betah bekerja begitu lama.

**Kedua**, bentuk penelitian ini yaitu skripsi yang ditulis oleh Saeful Rahman pada program studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dengan judul Kegiatan hubungan internal melalui *Human Relations* pada PT. DIAS DESIGN CONSULT BANDUNG. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, peneliti menggunakan dasar-dasar manajemen yaitu POAC dimulai dari tahap perencanaan hingga pengawasan yang dilakukan oleh PT. Dias Design Consult Bandung yang dimulai dari meninjau macam kegiatan jangka pendek-panjang hingga tahap evaluasi kerja tahunan

**Ketiga**, bentuk penelitian ini yaitu skripsi yang ditulis oleh Lydia Hazanah pada program studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN

Sunan Gunung Djati Bandung. Dengan judul skripsi Implementasi *Human Relations* melalui kegiatan informal. Berdasarkan hasil dari pembahasan tersebut, peneliti dalam paparan Implementasi *Human Relations* menggunakan konsep POAC yaitu yang dimulai dari tahap *planning* hingga *controlling* yang dilakukan oleh Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten dimulai dari perencanaan kegiatan informal hingga evaluasi bersama

**Keempat**, bentuk penelitian ini yaitu jurnal yang ditulis oleh M. Yamin Siregar dan Amrin Mulia Utama Siregar pada program studi Manajemen Universitas Medan Area. Dengan judul jurnal Pengaruh hubungan antar manusia (*Human Relations*) terhadap motivasi kerja karyawan Rumah Sakit ibu dan anak (RSIA) Stella Maris Medan. Hasil dari pembahasan bahwasanya *Human Relations* yang diterapkan pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Stella Maris Medan memiliki pengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan, yang didasarkan pada hasil kuesioner mengenai suasana kerja dan mengenai sinkronisasi tujuan organisasi

**Kelima**, bentuk penelitian ini yaitu skripsi yang ditulis oleh Tasya Audianti Fauziah Putri pada program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya. Dengan judul skripsi *Human Relation* pada upaya peningkatan kinerja karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya. Terdapat hasil dan pembahasan yang berupa proses *Human Relations* Yayasan Dana Sosial Al-Falah yang berupa proses Komunikasi dan Interaksi, dan juga memiliki hambatan yang bersifat objektif dan subjektif.

Tabel 1: Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
1.	Muhamad Rozali pada program studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Skripsi tahun 2014	Aktivitas <i>Human Relations</i> Di Yayasan Daarut Tauhiid Bandung	Metode penelitian Deskriptif Kualitatif dengan study Fenomenologi	Hasil dari penelitian ini adalah dengan prinsip <i>Human Relations</i> yang diterapkan oleh Yayasan Daarut Tauhid Bandung santri jadi lebih profesional dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pesantren begitu pula dengan karyawan yang betah bekerja begitu lama.	Dalam penelitian ini pelaksanaan <i>Human Relations</i> yaitu berupa aktivitas yang ada pada Yayasan Daarut Tauhiid, sehingga Human Internal yang berada pada yayasan tersebut memiliki loyalitas yang tinggi. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu kegiatan <i>Human Relations</i> yang dapat mengoptimalkan kinerja pegawai. Dengan memiliki lokus yang sama yaitu aktivitas maupun kegiatan
2.	Saeful Rahman pada	Kegiatan hubungan internal	Metode penelitian Kualitatif	Berdasarkan hasil dari penelitian	Dalam penelitian ini <i>Human</i>

	program studi Hubungan masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung . Skripsi tahun 2018	melalui <i>Human Relations</i> pada PT. DIAS DESIGN CONSULT BANDUNING	dengan metode penelitian Konstruktivistik serta melalui pendekatan studi kasus	tersebut, peneliti menggunakan dasar-dasar manajemen yaitu POAC dimulai dari tahap perencanaan hingga pengawasan yang dilakukan oleh PT. Dias Design Consult Bandung yang dimulai dari meninjau macam kegiatan jangka pendek-panjang hingga tahap evaluasi kerja tahunan	<i>Relations</i> yang dilakukan oleh PT. Dias Design Consult Bandung sama-sama kegiatan yang pada internal perusahaan dan juga memiliki kesamaan pada teori yang digunakan. Adapun objek atau isi, perusahaan dan lokasi penelitian yang akan dilakukan berbeda
3.	Lydia Hazanah pada program studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung	Implementasi <i>Human Relations</i> melalui kegiatan informal	Metode penelitian Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan studi kasus	Berdasarkan hasil dari pembahasan tersebut, peneliti dalam paparan Implementasi <i>Human Relations</i> menggunakan konsep POAC yaitu yang dimulai dari tahap <i>planning</i> hingga <i>controlling</i>	Penelitian ini cukup relevan dikarenakan sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif serta sama-sama membahas <i>Human Relations</i> melalui kegiatan internal.

	Djati Bandung . Skripsi tahun 2018			yang dilakukan oleh Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten dimulai dari perencanaan kegiatan informal hingga evaluasi bersama	
4.	M. Yamin Siregar dan Amrin Mulia Utama Siregar pada program studi Manajemen Universitas Medan Area	Pengaruh hubungan antar manusia ( <i>Human Relations</i> ) terhadap motivasi kerja karyawan Rumah Sakit ibu dan anak (RSIA) Stella Maris Medan	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif-kualitatif, metode kualitatif yang diambil menggunakan konsep-konsep Manajemen khususnya yang berkaitan dengan <i>Human Relations</i> yang menunjang motivasi kerja karyawan	Hasil dari pembahasan bahwasanya <i>Human Relations</i> yang diterapkan pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Stella Maris Medan memiliki pengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan, yang didasarkan pada hasil kuisisioner mengenai suasana kerja dan mengenai sinkronisasi	Dalam penelitian ini cukup relevan dikarenakan sama-sama mengambil topik <i>Human Relations</i> dan sama-sama membahas tentang mengoptimalkan kinerja karyawan dan hubungan internal antara atasan dan bawahan

				tujuan organisasi	
5.	Tasya Audianti Fauziah Putri pada program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya . Skripsi tahun 2022	<i>Human Relation</i> pada upaya peningkatan kinerja karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya	Metode pendekatan kualitatif yang bersifat Deskriptif	Terdapat hasil dan pembahasan yang berupa proses <i>Human Relations</i> Yayasan Dana Sosial Al-Falah yang berupa proses Komunikasi dan Interaksi, dan juga memiliki hambatan yang bersifat objektif dan subjektif.	Dalam penelitian ini cukup relevan dikarenakan sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif dan juga sama-sama membahas tentang proses <i>Human Relations</i> yang berada pada suatu instansi

## 1.6 Landasan Pemikiran

### 1.6.1 Landasan Teoritis

Sebagaimana yang telah dirumuskan apa yang telah dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan *Human Relations* untuk mengoptimalkan kinerja para pegawai. Berdasarkan apa yang telah ditemukan tersebut maka konsep yang akan digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. *Mutual Interest* (Kepentingan Bersama)

Pemimpin dan pegawai dalam melaksanakan kewajibannya pada perusahaan atau organisasi harus memiliki *Mutual Interest* untuk menciptakan lingkungan kerja sama yang baik antara semua pihak. Bila hal tersebut tidak dimiliki dalam perusahaan atau organisasi maka dalam satu badan atau divisi tidak akan ada hasil sama sekali dari kerja sama yang ingin ditumbuhkan perusahaan. El-adawiyah (2020:14) menjelaskan mengutamakan kepentingan atau perasaan bagi tiap individu (pegawai atau pekerja) dan lain sebagainya merupakan terciptanya demi tujuan lembaga dan kepentingan bersama.

Orang-orang pada suatu perusahaan atau organisasi sangat bergantung pada hubungan timbal balik antara kedua belah pihak (pimpinan dengan para pegawai), dikarenakan mereka memiliki impian atau kepentingan bersama yang ingin tercapai dalam lembaga atau perusahaan maka kedua belah pihak terdorong untuk menghadapi dan memecahkan segala permasalahan secara bersama-sama.

## 2. Perbedaan-perbedaan pada individu

Perbedaan dalam tiap individu menjadi hal lumrah dalam kehidupan manusia, dengan adanya perbedaan itulah manusia menjadi makhluk yang kompleks yang berada di muka bumi, dalam perbedaan pula menjadi hal penting di dalam kehidupan manusia. Setiap perbedaan-perbedaan yang dialami manusia ditentukan oleh pengalaman (*field of experience*). Pemimpin yang bijak mengerti dan begitu menguasai perihal penerapan *Human Relations* dalam menangani macam-macam perbedaan karakter dan sifat pegawainya

*Human Relations* memiliki andil dalam tiap perbedaan-perbedaan yang timbul dalam ranahnya, sehingga sangat penting untuk memahami tiap individu maka falsafah *Human Relations* dimulai dari individu adapun para pegawai dapat merasa puas apabila dalam menjalankan kewajibannya diperlakukan berdasarkan perbedaan pada tiap individu.

### 3. *Human Dignity*

*Human Dignity* atau Harga Diri merupakan karya pemikiran dari Keith Davis yang termasuk dalam beberapa dasar falsafah *Human Relations* di antaranya *Mutual Interest* (Kepentingan Bersama), perbedaan-perbedaan pada individu dan juga *Human Dignity* (Harga Diri). Sebagaimana yang dikatakan oleh Davis *Human Dignity* atau harga diri merupakan etika utama dan dasar moral yang perlu diwujudkan dalam hubungan manusiawi

Manusia sebagai makhluk sosial yang berinteraksi pada manusia lain pada dasarnya ingin dihargai, diperhatikan hingga dihormati. Rosyidi (2009:582) dalam jurnal yang berjudul Urgensi *Human Relations* dalam Kegiatan *Public Relations* volume 4 menjelaskan bahwasanya, pekerja dan bekerja dimanapun tempatnya harus tetap dihargai, pendapat dan harapan harus diakui sehingga dapat memberikan rasa tanggung jawab dan memiliki rasa andil dalam lembaga atau organisasi tersebut. Hasil penyelidikan yang tentang “*Personal Wants*” telah menunjukkan bahwasanya, manusia sebagai makhluk sosial ingin diperlakukan dengan *respect*, dengan *Dignity* (*Waardigheid*) dan diperlakukan juga sebagai manusia (*Human Being*). Disebabkan pula karena manusia memiliki harga diri.

#### 4. Komunikasi *Interpersonal*

Komunikasi tidak terlepas dari komunikator maupun komunikan, pesan ataupun media hingga *feedback* yang diperoleh dari subjek, hingga dirumuskan menjadi komunikasi merupakan pertukaran pesan antara komunikator dengan komunikan melalui media hingga pesan yang akan disampaikan menghasilkan timbal balik.

Komunikasi *interpersonal* merupakan komunikasi yang dilakukan antara insan dengan insan lainnya, atau secara ringkasnya komunikasi yang melibatkan dua orang. G.R Miller dan M, Steinberg (1975) menjelaskan bahwasanya komunikasi *interpersonal* dapat disebut sebagai komunikasi jika di dalamnya terdapat sebuah hubungan *interpersonal* dalam sebuah lingkungan. Komunikasi *interpersonal* yang diterapkan pada pegawai Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat dapat diaplikasikan melalui kegiatan *Human Relations* yang telah dikonsep hubungan *interpersonal* hingga instansi memperoleh *feedback* yang diinginkan.

##### 1.6.2 Kerangka Konseptual

###### 1. *Human Relations*

*Human Relations* ataupun Hubungan Manusiawi pada umumnya terjalin pada suasana kerja yang terbentuk dari hubungan antar manajer (pimpinan) dengan karyawannya (bawahan), atau dalam bahasa ringkasnya para pegawai dengan managernya memiliki kesempatan agar dapat berinteraksi satu sama lainnya. *Human Relations* juga termasuk strategi dalam komponen manajemen komunikasi internal *Public Relations* dalam mengoptimalkan kinerja pegawai.

Mengenai arti *Human Relations* terdapat dua pengertian, Effendy melalui bukunya *Human Relation and Public relations* (1993:50) menjelaskan bahwasanya pengertian *Human Relations* terbagi menjadi dua, yaitu secara arti luas dan arti sempit. Dalam pengertian *Human Relations* secara luas dapat diartikan dengan komunikasi yang dilakukan secara persuasif oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi dan semua bidang kehidupan, sehingga mendatangkan kebahagiaan dan kepuasan hati dengan semangat kerja sama yang produktif dalam kegiatan bekerja. Sedangkan *Human Relations* dalam arti sempit dapat diartikan dengan komunikasi persuasif yang terjalin antara seseorang kepada orang lain. Komunikasi di sini hanya sebatas dalam situasi kerja (*Work Situation*) dan dalam organisasi kekaryaan (*Work Organization*).

*Human Relations* dapat diartikan sebagai kunci untuk dapat memotivasi anggota lembaga atau instansi dalam mengoptimalkan kinerja pegawai agar lebih efisien dan maksimal. Kegiatan *Human Relations* yang berlangsung dalam lingkungan pekerjaan akan menciptakan suasana positif dengan cara kerja yang produktif, kooperatif dengan segala kepuasan mengenai sisi ekonomis, psikologi dan sosialnya, hingga dapat mencegah maupun menyelesaikan masalah yang timbul dalam intern perusahaan.

## 2. Kinerja

*Performance* ataupun kinerja termasuk dalam persyaratan pencapaian pekerjaan tertentu yang dikemukakan secara nyata hingga dapat menampilkan keluaran yang dihasilkan, kinerja juga termasuk salah satu media untuk

pencapaian keberhasilan organisasi atau instansi. Minner (1992:612) menjelaskan bahwasanya kinerja bagaimana ketika seseorang yang diharapkan dapat berperilaku hingga berfungsi sesuai apa yang telah dibebankan (tugas) kepadanya.

Kinerja juga merupakan hasil karya penampilan dari pegawai yang berhasil dicapai secara kualitatif maupun kuantitatif dalam suatu organisasi maupun instansi. Dari penjelasan singkat pengertian kinerja oleh Minner, kinerja merupakan sebuah hasil yang telah dikerjakan oleh individu ataupun kelompok dalam organisasi ataupun instansi sesuai tugas pokoknya masing-masing guna mencapai tujuan yang sesuai dalam nilai dan norma yang berlaku pada lingkungan tersebut

### 3. BNNP Jawa Barat

Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat atau yang biasa disebut dengan BNNP JABAR merupakan sebuah lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang kedudukannya di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden melalui kerja sama dengan Kepala Kepolisian Republik Indonesia (KAPOLRI). Dengan memiliki tugas sebagai pelaksana pemerintah di bidang Pencegahan, Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran gelap narkotika, Psikotropika, Prekursor dan bahan adiktif lainnya kecuali bahan adiktif alkohol dan tembakau

## **1.7 Langkah-langkah Penelitian**

### **1.7.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi peneliti dalam melaksanakan pengambilan data bertempat pada kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jalan Haji Hasan No.01 Soekarno Hatta, Cisaranten Kidul, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat 40295. Peneliti dalam melakukan penelitian di sana karena kantor tersebut merupakan tempat yang dibutuhkan dalam memperoleh data-data dan mudah didapatkan.

### **1.7.2 Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode paradigma konstruktivisme, paradigma ini meyakini bahwasanya kehidupan manusia dalam bersosialisasi bukanlah sebuah kehidupan yang nyata, akan tetapi dibentuk dari hasil konstruksi. Ardianto (2011:16) menjelaskan tentang paradigma konstruktivisme mendeskripsikan paradigma ini dapat mengamati kebenaran hanya dengan dari fenomena sosial, yang kemudian dapat membentuk konstruksi sosial. Paradigma konstruktivisme ini mendeskripsikan bahwa peristiwa atau realitas sosial dikonstruksikan sebagai alat analisis sistematis itu dibentuk. Jadi dalam pendekatan konstruktivisme ini kita dapat melihat suatu kejadian ataupun fenomena yang terjadi merupakan sesuatu yang bermakna dan juga terdapat nilai dalam subjek-subjek yang melakukannya

### **1.7.3 Metode Penelitian**

Metode yang akan peneliti ambil adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif karena penelitian ini dapat mendeskripsikan secara mendetail dari objek

penelitian secara autentik. Djam'an satori (2017:22) menjelaskan bahwasanya penelitian deskriptif kualitatif dilakukan untuk mencari peristiwa-peristiwa yang tidak dapat disampaikan dalam numerik akan tetapi dapat disampaikan secara deskripsi dalam suatu tahapan kerja atau proses, penyusunan, definisi tentang berbagai konsep serta ciri-ciri dalam suatu objek.

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan *Human Relations* melalui kegiatan-kegiatan internal berdasarkan temuan yang dihimpun melalui observasi hingga wawancara.

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

Peneliti merumuskan dan menetapkan jenis data dan sumber data yang akan menjadi dasar penelitian

##### **1) Jenis Data**

Jenis data pada penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan diperoleh dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi, kemudian data tersebut dijelaskan secara deskriptif

##### **2) Sumber Data**

###### **a) Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh dari temuan hasil di lapangan, baik berupa hasil interview maupun meneliti secara langsung. Data primer yang kami ambil dalam penelitian adalah data yang sumbernya berasal dari melakukan wawancara kepada kepala bidang dan staff Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa barat

#### b) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data tambahan sebagai elaborasi yang diperoleh dalam Melakukan kegiatan wawancara pada pihak yang berkaitan serta melakukan survei yang didapatkan dari *website* resmi yang ada di media *online* maupun *offline* dengan proses perencanaan kegiatan *Human Relations*

### 1.7.5 Penentuan Informan

Informan merupakan pihak yang memberikan berbagai informasi terkait, karena dari informan kita dapat memperoleh data-data yang lebih akurat dan tidak tertulis dari sumber-sumber literatur. Dalam memilih informan orang yang dianggap memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk menjawab pencarian data yang dapat membantu penelitian, dalam hal ini terdapat 2 jenis informan yang akan diwawancarai peneliti, di antaranya yaitu:

#### 1) Informan Utama

Informan utama adalah informan yang memahami terkait fenomena yang diangkat oleh peneliti dalam penelitiannya atau menjadi kunci dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang yang berada pada kantor Badan Narkotika nasional Provinsi Jawa Barat

#### 2) Informan Tambahan

Informan tambahan merupakan informan yang dapat membantu pencarian data tambahan seputar informasi fenomena dalam penelitian, seperti para pegawai, *Stakeholder* maupun lembaga atau perseorangan yang terkait.

## 1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Observasi menjadi salah satu teknik dalam pengumpulan data karena pada saat proses observasi berlangsung akan memperoleh pengamatan dalam menganalisis terkait objek penelitian yang akan peneliti lakukan, sehingga data yang diperoleh dapat dicocokkan dengan hasil observasi, yang nantinya apakah relevan atau tidak dengan permasalahan yang ada dalam penelitian yang akan dilakukan.

Teknik dalam pengumpulan data pada observasi dilakukan dengan perencanaan yang sistematis terhadap poin-poin yang akan diteliti hingga diperoleh. Bungin (2007: 115-116) menjelaskan, ada beberapa bentuk observasi yang sering sekali digunakan dalam penelitian kualitatif, seperti bentuk observasi partisipan, observasi tidak terstruktur hingga observasi kelompok. Dalam penelitian ini langkah terbaik dengan langsung turun agar mendapatkan data penelitian *Human Relations* pada pegawai Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat.

### b. Wawancara

Wawancara menjadi variabel penting dalam sebuah penelitian kualitatif, karena data yang diperoleh dari wawancara dapat dijadikan alat untuk mengecek kembali terkait data yang diperoleh sebelumnya dan membuktikan apakah hal tersebut benar atau tidaknya.

Wawancara merupakan interaksi (dialog) yang dilakukan dengan sumber informan yang dilaksanakan secara langsung maupun bertatap muka dengan

maksud tujuan sebagai cara peneliti mendapatkan sumber informasi secara akurat, lengkap hingga mendalam. Sugiyono (2020:64) menjelaskan bahwasanya Wawancara merupakan proses seseorang ketika ingin mengetahui sesuatu hal secara mendalam kepada informan. Dalam melaksanakan wawancara ini peneliti melakukan secara pedoman wawancara, pedoman ini digunakan agar peneliti dapat mengerti dan mengetahui batasan mengenai pertanyaan-pertanyaan yang akan dilakukan dalam mencari sumber informasi agar nantinya tidak melenceng dari tujuan penelitian.

### **c. Dokumentasi**

Pengumpulan dokumen maupun data sangat dibutuhkan dalam penelitian melalui pengumpulan data dan pencatatan peristiwa peneliti akan mudah mendapatkan fenomena terkait yang akan diteliti. Mulyana (2010:160) menjelaskan bahwasanya proses dalam dokumentasi yang dilakukan peneliti didasari pada subjek yang muncul pada kondisi, situasi, diri sendiri, lingkungan hingga hubungan orang sekitar dalam peneliti. Dokumentasi tidak hanya berbentuk gambar ataupun visual adapun dokumentasi terbentuk dari tulisan atau karya-karya monumental dari seseorang

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

Penelitian ini dalam melakukan teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Sugiyono (2020:246) menjelaskan bahwasanya analisis data kualitatif merupakan suatu proses penyusunan (data) yang dicapai dari hasil teknik pengumpulan data. Dalam proses

menganalisis data upaya yang dapat dilakukan dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh dan diolah sebelumnya.

**a. Reduksi data**

Reduksi data yaitu dalam proses ini setelah pengumpulan data dilakukan selanjutnya data tersebut dalam proses pemfokusan data kasar yang ada di lapangan. Dengan demikian reduksi data ini digunakan guna untuk analisis yang mengarahkan terhadap temuan yang berkenaan dengan permasalahan peneliti dan membuang data yang tidak penting agar memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan

**b. Penyajian data**

Setelah direduksi data yang ada akan memberikan garis besar dari penjabaran yang dipaparkan dalam data untuk ditarik kesimpulan, data yang dipaparkan berbentuk teks naratif yang terbagi ke dalam beberapa bagian, dengan penyajian data seperti ini yang terbagi ke dalam beberapa bagian akan mempermudah dalam memahami konteks penarikan dari penarikan kesimpulan dari penelitian yang sedang dilakukan.

**c. Penarikan kesimpulan**

Kesimpulan merupakan inti dari pembahasan suatu penelitian yang akhirnya menegaskan pendapat akhir berdasarkan uraian data yang tersaji pada bagian sebelumnya. Simpulan yang di hasilkan pun merupakan jawaban dari hipotesis yang ada dan juga rumusan masalah yang dipaparkan di awal pada penelitian ini.

## 1.8 Rencana Jadwal Penelitian

Tabel 2: Rencana Jadwal Penelitian

Kegiatan	Juli 2022	Desember 2022	Januari 2023	Februari 2023	Maret 2023	April 2023	Mei 2023
<b>Tahap Pertama : Observasi dan Pengumpulan Data</b>							
Pengumpulan data proposal penelitian							
Penyusunan proposal penelitian							
Bimbingan proposal penelitian							
Revisi proposal penelitian							
<b>Tahap Kedua : Usulan Penelitian</b>							
Sidang usulan							
Penelitian							
Revisi penelitian usulan							
<b>Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi</b>							
Pelaksanaan penelitian							

Analisis & pengolahan data							
Penulisan laporan							
Bimbingan skripsi							
<b>Tahap Keempat : Sidang skripsi</b>							
Bimbingan akhir skripsi							
Sidang skripsi							
Revisi akhir							

