

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Human relations merupakan pendekatan komunikasi yang memperhatikan unsur kejiwaan, serta pemahaman mengenai harkat dan martabat manusia. Jiwa menjadikan manusia bernyawa dan hidup, jiwa mengandung aktivitas batin manusia yang terbangun atas potensi internal dan dibentuk melalui faktor eksternal. Referensi dan pengalaman individu mempengaruhi cara manusia memperlakukan manusia lain dengan pantas.

Manusia merupakan subjek sekaligus objek dalam aktivitas *human relations* dan jiwa ialah titik sentralnya. Organisasi kekaryaan memiliki ruang lingkup yang lebih khusus, yakni jiwa karyawan sebagai titik sentral *human relations*. Kebutuhan psikologis karyawan yang terpenuhi dapat menciptakan situasi kerja yang kondusif.

Praktik *human relations* pada umumnya memberikan penawaran untuk berperan aktif dalam pelaksanaan prinsip *win-win solution*. Stimulus dilakukan oleh pihak perusahaan dengan memberikan fasilitas kerja yang disajikan secara manusiawi, respon diberikan oleh karyawan dengan bentuk loyalitas, sehingga mencapai keuntungan bagi kedua belah pihak. Urgensi *human relations* membuat perusahaan skala kecil, menengah hingga perusahaan dengan skala besar perlu menerapkan konsep *human relations* sesuai dengan kebutuhan perusahaan. PT MQ Equestrian sebagai perusahaan pengelola wisata kuda turut melaksanakan

konsep *human relations* dengan modifikasi konsep berbasis keislaman. Konsep *human relations* secara umum disinkronisasi dengan nilai yang terkandung dalam AlQur'an. Salah satu penerapan ialah konsep komunikasi BMT (baik, manfaat, tidak melukai) yang disampaikan secara konsisten kepada 15 karyawan PT MQ Equestrian. Konsep BMT relevan dengan ayat-ayat di dalam Al-Qur-an yang menugaskan hamba-Nya untuk berkata secara hikmah.

Potensi setiap individu berbeda-beda, sehingga dalam memaksimalkan tujuan perusahaan perlu pemahaman yang baik terkait pemetaan SDM sebagai aset penting. Karyawan dengan motivasi kerja tinggi melakukan pekerjaan dengan senang hati, kompleksitas pekerjaan diselesaikan dengan lapang dada. Potensi yang disalurkan dengan tepat akan meningkatkan produktivitas perusahaan. Konteks motivasi dan *human relations* erat kaitannya dengan peran tim manajemen dalam mengelola kerja sama efektif dengan publik internal perusahaan, baik melalui pendekatan personal ataupun program internal. Fungsi tim manajemen di PT Manajemen Qolbu dalam menerapkan prinsip *human relations* yang kemudian menjadi salah satu poin yang ditelaah pada penelitian ini.

Humas Daarus Sunnah, Dinar Rahayu pada pra wawancara 13, Juli 2022 menyampaikan bahwa salah satu bentuk pemeliharaan SDM perusahaan dengan cara *morning briefing* setiap harinya melalui program kultum, tadarus dan sesi refleksi terhadap amanah pekerjaan, penanggung jawab wisata juga menegaskan kembali terkait tugas seluruh pihak internal

perusahaan untuk memperkenalkan olahraga berkuda dan memanah kepada khalayak

Berdasarkan pengamatan peneliti saat berkunjung 19, Agustus 2022 direktur utama Harpinadi Irham dan tim manajemen mengawali untuk menyapa dan memberikan salam kepada karyawannya, pada kunjungan selanjutnya pimpinan dan tim manajemen menunjukkan konsistensi dalam penerapan prinsip salam sapa. Begitupula pada kunjungan bulan September 2022 dan 14 November 2022 dan 8 Januari 2023 pengunjung dan peserta program Ahad Morning diimbau untuk melaksanakan sholat Dhuha, termasuk karyawan yang diingatkan secara persuasif untuk melaksanakan sholat wajib pada awal waktu oleh Ustadz Ganjar Sukmana selaku penganggung jawab lapang yang turut menjalankan fungsi manajemen di PT Manajemen Qolbu Equestrian.

Data observasi dan data wawancara yang tertulis di paragraf sebelumnya merupakan latar belakang penulis dalam memilih tema *human relations* di PT MQ Equestrian. Penulis ingin memahami dan menggambarkan lebih lanjut terkait penerapan konsep *human relations* PT MQ Equestrian dengan ciri khas berupa nilai keislaman yang telah membudaya serta peran manajer humas untuk berkontribusi dalam pelaksanaan aktivitas *human relations*. Selanjutnya, proses analisis dan pengkajian dilakukan dalam penelitian ini diberi judul “Penerapan Human Relations PT Manajemen Qolbu Equestrian dalam Membina Hubungan Kerja yang Harmonis.”

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, fokus penelitian tertuju pada aktivitas *human relations* PT Manajemen Qolbu Equestrian yang berlokasi di kawasan Eco Pesantren Daarut Tauhiid, Daarus Sunnah Horse Riding Archery. Untuk mempertajam analisa, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tahap *input* berupa fasilitas kerja yang diberikan PT Manajemen Qolbu Equestrian?
2. Bagaimana tahap *process* berupa pengelolaan program *human relations* PT Manajemen Qolbu Equestrian?
3. Bagaimana tahap *output* berupa harmonisasi hubungan internal melalui pendekatan spiritual PT Manajemen Qolbu Equestrian?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, untuk memberikan gambaran tentang penerapan *human relations* di PT Manajemen Qolbu dan memetakan peran manajer dan humas dalam membina hubungan kerja yang harmonis. Secara terperinci, tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tahap *input* berupa fasilitas kerja yang diberikan PT Manajemen Qolbu Equestrian.
2. Untuk mengetahui tahap *process* berupa pengelolaan program *human relations* oleh manajer PT Manajemen Qolbu Equestrian.

3. Untuk mengetahui tahap *output* berupa harmonisasi hubungan internal melalui pendekatan spiritual PT Manajemen Qolbu Equestrian.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi karya tulis ilmiah serta menjadi wujud nyata dari kontribusi pengembangan kajian ilmu komunikasi humas. Kegunaan penelitian dengan tema *human relations* ini, sebagai berikut:

1.4.1 Secara akademis

Secara akademis dapat digunakan sebagai referensi penulisan skripsi dan kaidah penelitian sesuai dengan perkembangannya. Temuan-temuan dalam penelitian ini dapat dikaji lebih lanjut dan dipertimbangkan untuk pengembangan ilmu komunikasi terutama terkait *human relations*. Adapun untuk peneliti selanjutnya agar cermat dan cerdas dalam menyikapi hambatan ataupun kesalahan pada penelitian ini terutama penulisan dan penerapan metode penelitian, karena dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan peneliti selanjutnya, hal ini dapat dicapai jika peneliti menelaah kembali kebenarannya, dengan cara mencari informasi yang valid ataupun membandingkan dengan beberapa referensi lain.

1.4.2 Secara praktis

Penelitian ini, dapat bermanfaat bagi PT Manajemen Qolbu Equestrian dalam meningkatkan aktivitas *human relations* dalam ruang lingkup internal perusahaan. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi dalam penerapan *human relations* di lingkungan kerja guna mencapai produktivitas perusahaan, melalui peran manajer dan *PR* dalam mengelola hubungan kerja yang harmonis.

1.5 Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian sebelumnya dengan tema *human relations* ditemukan pada judul jurnal dan skripsi, tetapi untuk tempat penelitian yang serupa sejauh ini belum ditemukan. Dari beberapa jurnal di bawah ini dapat dijadikan rujukan dalam proses penelitian, karena teori maupun metode dapat diterapkan dalam penelitian ini.

Tabel 1.1 : Kajian Penelitian Yang Relevan (Mita Puspitha, 2023)

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Relevansi
1	Denia Prameswari Putri & Donie Kadewardana . Universitas Pancasila	Prinsip-Prinsip <i>Human relations</i> dalam Pelaksanaan Komunikasi	Deskriptif kualitatif	Biro Humas Kemkominfo telah menerapkan tujuh dari delapan prinsip <i>human relations</i> Keith Davis, namun belum menerapkan prinsip mutual acceptance	Tema yang dimuat sama yaitu <i>Human Relations</i> .

	(2018). <i>Journal of Strategic Communication</i>	Organisasi di Kementerian Komunikasi dan Informatika		dan keterbukaan dalam komunikasi. Dalam komunikasi organisasi, Biro Humas telah menggunakan tiga aliran informasi dan yang paling dominan adalah komunikasi horisontal.	
2	Al Ihsan, Ruskin Azikin, Samsir Rahim. Unismuh Makassar (2015). <i>Jurnal Administrasi Publik</i>	Penerapan <i>Human relations</i> Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba	Deskriptif kualitatif	Pemerintah kelurahan belum secara maksimal menerapkan <i>human relations</i> dalam pelayanan publik, dengan kurangnya komunikasi dan partisipasi masyarakat. Pengarahan pemerintah kelurahan dalam melayani masyarakat masih perlu ditingkatkan.	Tema yang dimuat sama yaitu <i>Human Relations..</i>
3	Sri Lestari, Usman, Syamsuar Syam. Universitas Islam Negeri Imam Bonjol (2020). <i>AL MUNIR</i>	Strategi <i>Human relations</i> Lembaga Amil Zakat (Laz) Al Azhar Dalam Meningkatkan Citra Lembaga	Deskriptif kualitatif	LAZ Al Azhar menggunakan <i>human relations</i> untuk menjaga citra lembaga mereka, dengan melakukan inovasi terbaik baik di internal maupun eksternal. Kegiatan internal mencakup menjaga hubungan kerja dengan	Tema yang dimuat sama yaitu <i>Human Relations.</i>

	<i>Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam</i>			sesama karyawan dan jaringan relawan.	
4	Sharifah Khairany, Ani Yuningsih. Universitas Islam Bandung	Praktik <i>Human relations</i> dalam Meningkatkan Keharmonisan Karyawan PT Pindad	Analisis tekstual dengan metodologi subjektif	Penelitian menunjukkan perubahan dari sumber daya manusia ke teknologi mesin berdampak secara psikologis dan sosiologis pada karyawan PT. PINDAD (Persero). Divisi Human	Tema yang dimuat sama yaitu <i>Human Relations</i> .
	(2020).			Capital PT. PINDAD mengidentifikasi karakteristik karyawan dan menerapkan sistem KPI/Balanced Scorecard dan aplikasi HIRS untuk mengadaptasi pergantian sumber daya ke arah otomasi. Program Akhlak disosialisasikan secara intensif melalui berbagai saluran komunikasi kepada karyawan menggunakan	

				media mainstream dan media fisik.	
5	Lisnawati. Universitas Galuh (2018). <i>Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara</i>	Pelaksanaan <i>Human relations</i> Oleh Kepala Desa Di Desa Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis	Deskriptif Kualitatif	Kepala Desa di Desa Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis telah melaksanakan <i>human relations</i> , namun masih terdapat beberapa indikator yang belum sesuai seperti memperhatikan kebutuhan dan keinginan pegawai, mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan, melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan, menyediakan perlengkapan kantor yang cukup, dan memberikan upah atau imbalan kepada bawahan yang berprestasi.	Tema yang dimuat sama yaitu <i>Human Relations</i> .

1.6 Landasan Pemikiran

Landasan pemikiran merupakan dasar rujukan bagi peneliti dalam mengolah data dan informasi berdasarkan fakta di lapangan agar dapat dilaksanakan secara sistematis, terarah dan sesuai dengan kaidah keilmuan yang dapat dipertanggungjawabkan. Adanya landasan pemikiran dapat mempermudah kerangka berpikir peneliti dalam menjalankan seluruh rangkaian penelitian agar mencapai tujuan penelitian.

1.6.1 Landasan Teoritis

Teori merupakan hasil pemikiran mendalam dari penelitian terdahulu yang telah mencurahkan pemikirannya bagi perkembangan ilmu pengetahuan, teori didapatkan dari proses penjang terhadap pengamatan dan pengalaman yang dianggap layak untuk diteliti lebih lanjut. Pernyataan tersebut sejalan dengan Adawiyah (2019:28) bahwa teori dapat membantu peneliti dalam memahami gejala-gejala dalam situasi yang terjadi. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori hubungan manusiawi yang digagas oleh Elton Mayo pada tahun 1930.

Elton Mayo, merupakan psikolog dan sosiolog dan teoritikus asal Australia. Mayo dikenal dengan perannya dalam *Hawthorne Studies* dengan tujuan awal untuk mempelajari pengaruh berbagai macam tingkat penerangan lampu terhadap produktivitas kerja.

Hawthorne Studies (1924-1932) melakukan beberapa eksperimen dengan cara mengelompokkan pegawai di beberapa ruang tes dengan berbagai kondisi penerangan. Hipotesis dari eksperimen ini ialah berbanding lurusnya antara penerangan yang baik dengan tingkat efisiensi kerja pegawai. Ketika eksperimen ditelaah lebih lanjut ada faktor lain selain kondisi penerangan yaitu enam orang yang berada di ruangan tes menjalin sebuah tim dan melakukan kerja sama dalam kelompok

Eksperimen ini kemudian menghasilkan sebuah kesimpulan yang dinamakan *the hawthorne effect* (efek hawthorne), sebagai berikut:

1. Perhatian terhadap orang-orang dapat mengubah sikap dan perilaku seseorang
2. Moral dan produktivitas dapat meningkat jika pegawai memiliki kesempatan untuk berinteraksi satu sama lain.

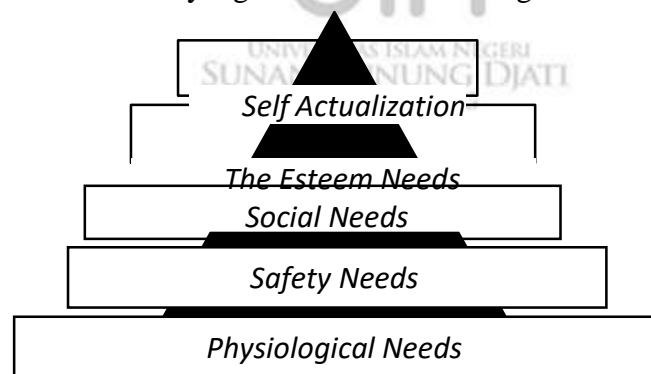
Mayo menyimpulkan bahwa produktivitas kerja bukan ditentukan oleh faktor cahaya dan besaran upah, melainkan bagaimana perusahaan atau organisasi memberikan kesempatan bagi pegawai untuk melakukan hubungan manusiawi dalam organisasi (dalam Liliweri, 2014:142).

Hasil penelitian menegaskan asumsi bahwa adanya pengakuan terhadap eksistensi seseorang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan bersama yang lebih efektif.

Abraham H. Maslow (1908-1970) merupakan tokoh yang memiliki kepekaan lebih akan kebutuhan dasar manusia, penemuanya dikenal dengan nama Hierarki Kebutuhan Manusia. Maslow lahir 1 April 1908 dan dibesarkan di Brooklyn, New York, USA. Psikologi humanistik dikembangkan oleh pemikiran Maslow dengan asumsi dasar bahwa:

1. Manusia harus didorong untuk mengaktualisasikan potensinya secara optimal.
2. Manusia merupakan makhluk yang terintegrasi secara penuh.
3. Manusia memiliki kemampuan transendensi (dapat mencapai tingkat tertinggi dalam hidup)
4. Manusia mampu berkembang menuju pencapaian tertinggi, kesadaran dan kebijaksanaan.

Hierarki yang dimaksud ialah sebagai berikut:



Gambar 1: Hierarchy of Needs

Sumber: Setiawan, Manusia Utuh, (Sleman: PT Kanisius. 2014), hal. 39

1.6.2 Kerangka konseptual

Kerangka konsep dari penelitian ini untuk memetakan proses pelaksanaan *human relations* secara konkrit dan praktis.

1.6.2.1 *Human Relations*

Prinsip memanusiakan manusia dapat memaksimalkan potensi setiap individu yang terlibat dalam proses terwujudnya tujuan perusahaan. Hasibuan (2007:137) mendefinisikan *human relations* sebagai hubungan kerja yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan ketersediaan melebur keinginan individu demi terpadunya keinginan bersama, sedangkan Widjaja (2008:169) menjelaskan bahwa *human relations* adalah hubungan kemanusiaan yang lebih ditekankan kepada unsur-unsur rohaniah yang meliputi: sifat, watak, tingkah laku, pribadi serta aspek-aspek kejiwaan lainnya yang terdapat dalam diri manusia yang menuju suatu kebahagiaan dan puas hati. Definisi *human relations* dari Hasibuan dan Widjaja memiliki kesamaan bahwa hubungan kerja yang harmonis untuk mencapai tujuan bersama tercipta dari kesadaran individu dan suasana psikologis yang kondusif.

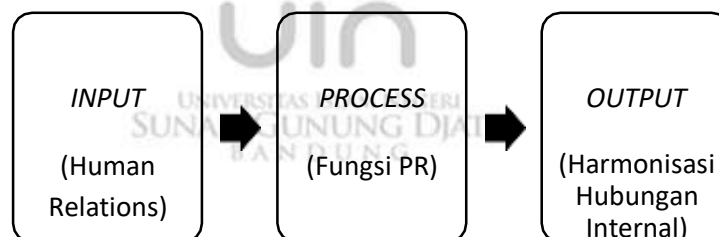
1.6.2.2 *Public Relations*

Public Relations merupakan fungsi manajemen yang khas dan mendukung suatu pembinaan dan pemeliharaan hubungan bersama antara perusahaan dan publiknya menurut Harlow dalam Ruslan (2016:16). Penggunaan narasi *Public Relations* sebagai fungsi manajemen menandakan hubungan antara manajemen sebagai konseptor dalam proses perencanaan, pengaturan dan pendendalian dan keterlibatan profesi *Public Relations* sebagai eksekutor dalam aktivitas manajemen. *Public Relations* juga dapat diartikan sebagai strategi kerja dalam menjalin komunikasi yang baik pada lingkup internal hingga eksternal.

Public relations memiliki peran penting bagi perusahaan sebagai fasilitator dan mediator dalam penanganan permasalahan. Nova (2017:58) menyampaikan bahwa salah satu peran *public relations* adalah fasilitator komunikasi untuk memudahkan pihak manajemen dalam menjalankan alur komunikasi. Dalam pelaksanaan *human relations*, *PR* dapat dikatakan sebagai fasilitator komunikasi dalam menyampaikan program atau pun mensosialisasikan nilai-nilai yang dianut perusahaan. Mukarom dan Laksana (2015:20) menyatakan untuk menjadi seorang *Public Relations* harus mampu menjadikan orang lain memahami suatu pesan demi menjaga reputasi atau citra lembaga yang diwakilinya. *Public Relations* juga berperan sebagai mediator yang menengahi kerja sama keseluruhan antara pimpinan, pihak manajemen hingga publik eksternal perusahaan.

1.6.2.3 Hubungan Internal

Hubungan Internal merupakan kegiatan *PR* untuk membina hubungan dengan publik internal seperti karyawan, para manajer, top manajemen, pimpinan dan para pemegang saham agar terbangun hubungan yang baik dan berimplikasi pada produktivitas perusahaan, penggolongan publik internal berdasarkan Soemirat dan Ardianto (2016:271). Sedangkan tujuan hubungan internal atau *employee relations* selaras dengan Effendy (1993:134) yang menjelaskan (bahwa pemeliharaan dan pembinaan hubungan dengan publik memiliki tingkatan yang penting dalam menumbuhkan kepercayaan publik, pengertian bersama dan terciptanya harmonisasi antara perusahaan dan publiknya.



Gambar 2.1 : Harmonisasi

Sistem Kerja Sumber:

Hasil Olahan Peneliti

Gambar 1.1 menunjukkan rangkaian aktivitas perusahaan dalam membina hubungan kerja, pembagian tahap *input-process-output* berdasarkan pengembangan dari model komunikasi organisasi yang

digagas oleh Barry Collins dan Harold Guetzkow (1994). Model ini kemudian diaplikasikan peneliti kepada teori hubungan manusiawi, Elton Mayo (1930) yang menjelaskan mengenai urgensi hubungan manusiawi dalam tubuh perusahaan.

1.7 Langkah-langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kawasan Eco Pesantren Daarut Tauhiid, Daarus Sunnah Horse Riding Archery, jalan Cigugurgirang No. 33, Kec. Parompong, Kota Bandung, Jawa Barat 40559. Pemilihan lokasi penelitian dilatarbelakangi oleh terbentuknya citra yang baik dan khas akan nilai keislaman di PT Manajemen Qolbu Equestrian.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivisme. Paradigma tersebut menitikberatkan pada sudut pandang individu dalam memahami, memaknai hingga menafsirkan realitas sosial berdasarkan proses pengamatan. Relevan dengan tema yang diangkat yaitu *human relations* yang membutuhkan pengamatan langsung di lapangan. Tentunya hasil yang diperoleh tidak mutlak dan bersifat dinamis sesuai dengan perkembangan sistem serta tata kelola program. Hal tersebut satu

arah dengan kerangka berpikir konstruktivisme yang memposisikan peneliti sebagai fasilitator yang memberi alternatif atas realitas yang diteliti.

Berdasarkan kesesuaian antara paradigma penelitian dengan tujuan penelitian maka digunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini disajikan secara deskriptif untuk menggambarkan proses pada objek yang diteliti.

1.7.3 Metode Penelitian

Analisis deskriptif merupakan metode yang akan digunakan peneliti. Ardianto (2014:60) menjelaskan definisi analisis deskriptif adalah metode yang berfokus pada observasi dan suasana ilmiah (*natural setting*). Pendekatan ini dimaksudkan untuk mengolah informasi pada program yang diteliti sehingga dapat menghasilkan kategorisasi pada aktivitas *human relations* PT Manajemen Qolbu Equestrian

Aktivitas *human relations* erat dengan pengalaman batin ataupun efek dari proses komunikasi sehingga pemilihan metode deskriptif relevan untuk menggambarkan keadaan di lapangan. Peneliti dapat mengamati secara langsung terkait proses yang terjadi dalam pelaksanaan *human relations*.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini adalah kualitatif, yang

dimaksud adalah sifat data yang disajikan dalam bentuk naratif. Data kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan wawancara mendalam.

2. Sumber Data

Sumber data primer berasal dari pihak Humas Daarus Sunnah dan tim manajemen yang bertugas mengelola program *human relations*. Sumber data sekunder diperoleh hasil wawancara terhadap karyawan dan partisipan program.

1.8 Informan

Manajer dan Humas Daarus Sunnah adalah informan kunci, karena menjadi pihak pelaksana utama dalam aktivitas *human relations* dan memiliki wewenang dalam manajemen komunikasi terhadap objek penelitian.

Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*, merupakan teknik penentuan *sample* berdasarkan pertimbangan tertentu. Pada penelitian kualitatif teknik ini relevan, karena peneliti adalah pihak utama yang menentukan kriteria informan sesuai dengan relevansi dari kebutuhan penelitian. Terdapat 4 informan yang peneliti ambil berdasarkan *crosswell* dan kriteria terlampir pada pedoman wawancara yang diambil berdasarkan keterkaitan dengan penelitian.

Penelitian ini peneliti memilih menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Wawancara ini dipilih karena peneliti telah memahami topik atau fenomena yang akan diteliti, selanjutnya isu dari topik tersebut dituangkan dalam pedoman wawancara. Untuk mendukung teknik wawancara, peneliti menyiapkan instrumen pendukung wawancara berupa semi-structure interview protocol yang digunakan sebagai panduan dalam pelaksanaan wawancara. Pertanyaan diajukan kepada semua informan dalam urutan yang sama dan dapat direspon secara bebas (Bastian, dkk. 2018).. Selain itu, peneliti juga akan melengkapi dengan alat bantu berupa alat perekam suara (recorder) untuk mendokumentasikan data berupa kata dan kalimat yang disampaikan oleh informan.

1.9 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi dan wawancara.

1. Observasi

Dengan mengamati, peneliti akan menjangkau hal yang tidak tersurat. Mempertajam kekuatan panca indera untuk memahami situasi komunikasi lembaga dalam menjalankan program yang diteliti menggunakan jenis observasi *non participant*.

Keberlangsungan aktivitas *human relations* diamati melalui proses pengelolaan program oleh Humas PT Manajemen Qolbu Equestrian secara langsung. Salah satu data yang akan diperoleh dari observasi ini adalah fasilitas yang didapatkan karyawan dalam menunjang kepuasan kerja, penerapan prinsip dan konsep *human relation* perusahaan.

2. Wawancara

Wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam, hal tersebut dimaksudkan untuk memperkuat validasi dari informasi yang didapat, dan memastikan kembali hasil observasi. Dengan wawancara peneliti diharapkan mendapatkan gambaran terkait penerapan *human relations* perusahaan, strategi tim manajer dan *public relations* dalam mengelola program *human relations* dan dampak yang diterima oleh publik perusahaan dari aktivitas *human relations*.

1.10 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara, peneliti menggunakan teknik analisis data dari penjabaran model Miles dan Huberman yang merupakan salah satu metode analisis kualitatif yang digunakan dalam penelitian sosial. Metode ini terdiri dari tiga tahapan utama yaitu reduksi

data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut adalah penjelasan deskriptif mengenai ketiga tahapan tersebut:

1. Reduksi Data

Merupakan proses filterisasi dari keseluruhan data yang diperoleh menjadi data yang lebih sederhana sesuai dengan kebutuhan penelitian. Tahap ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi, memilih, dan menyederhanakan data yang relevan. Seperti yang sudah disajikan pada bagian hasil dan pembahasan pada kutipan kutipan wawancara yang sudah di filtrasi dan di reduksi setelahnya. Proses ini biasanya dilakukan dengan membaca, memeriksa, dan mengkategorikan data yang telah dikumpulkan. Reduksi data bertujuan untuk membuat data lebih fokus dan mudah diolah dalam tahap selanjutnya.

2. Penyajian Data

Setelah disederhanakan, data diolah dan diubah ke dalam bentuk grafik, *chart* tabel atau lainnya. Hal ini dimaksudkan agar data lebih informatif, efisien dan efektif bagi pembaca. penyajian data pada penelitian ini bisa dilihat dari beberapa gambar dan tabel yang sudah disajikan pada bab hasil dan penelitian. Tujuan dari tahap penyajian data adalah untuk memberikan gambaran yang jelas dan detail mengenai data yang telah dikumpulkan.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan memberikan pandangan akhir berdasarkan data yang disajikan sebelumnya. Tahap ini ditargetkan untuk memberikan gambaran keseluruhan mengenai fokus penelitian. Penarikan kesimpulan tertuang pada bagian penutup dan dapat menginterpretasikan dari keseluruhan penelitian. Tahap ini dilakukan dengan cara menginterpretasi data yang telah direduksi dan disajikan dalam tahap sebelumnya. Peneliti akan mencari pola, tema, atau konsep yang muncul dari data dan membandingkannya dengan teori atau konsep yang ada. Hasil dari tahap ini adalah kesimpulan atau temuan yang didasarkan pada data yang telah dianalisis