

**PENERAPAN *HUMAN RELATION* TERHADAP PEGAWAI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR
DALAM MEWUJUDKAN VISI DAN MISI**



Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom) Jurusan Ilmu Komunikasi
pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Alauddin Makassar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
FARIQUL QANUN
NIM: 50700117113
ALAUDDIN
MAKASSAR

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fariqul Qanun
NIM : 50700117113
Tempat/Tgl. Lahir : Ujung Pandang, 4 Desember 1998
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Alamat : Perumahan Balla Pangkabinanga Blok B4 No.3 Gowa
Judul : Penerapan *Human Relation* Terhadap Pegawai Kementerian Agama Kota Makassar Dalam Mewujudkan Visi dan Misi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, Sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Makassar, 14 Juli 2021

Penyusun,

Fariqul Qanun
NIM: 50700117113

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Penerapan *Human Relation* Terhadap Pegawai Kementerian Agama Kota Makassar Dalam Mewujudkan Visi dan Misi”, yang disusun oleh Fariqul Qanun, NIM: 50700117113, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 14 Juli 2021 M, bertepatan dengan 4 Zulhijah 1443 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Ilmu Komunikasi.

Gowa, 14 Juli 2021 M.
4 Zulhijah 1442 H.

DEWAN PENGUJI:

Ketua	: Dr. Alamsyah, M.Hum	(.....)
Sekretaris	: Sadriany Pertiwi Saleh, S.Ip.,M.Si	(.....)
Munaqisy I	: Dr. Nur Syamsiah, M.Pd.I	(.....)
Munaqisy II	: Jalaluddin B, SS.,MA	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Asni Djamereng, M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Dr. Audah Mannan, M.Ag	(.....)

Disahkan oleh:
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Alauddin Makassar,

Dr. Firdaus Muhammad, M.Ag

NIP: 19760220 200501 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji sukur atas kehadiran Allah swt. Atas berkat Rahmat dan Ridhonya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Penerapan Human relation Terhadap Pegawai Kementerian Agama Kota Makassar Dalam Mewujudkan Visi dan Misi**”. Shalawat serta salam tak lupa kita panjatkan kepada junjungan nabi besar kita Muhammad saw, nabi yang menjadi suri tauladan bagi umat manusia yang diutus oleh Allah swt ke permukaan bumi guna menjadi contoh dan rahmat bagi alam semesta.

Skripsi ini merupakan karya tulis ilmiah yang dianjurkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana UIN Alauddin Makassar, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi. Penulis menyadari bahwa dengan selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan Kerjasama dari semua pihak yang rela dan ikhlas, turut dalam pembuatan skripsi ini, maka dengan itu, tulus dari hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Prof. H. Hamdan Juhanis M.A, Ph.D., sebagai rector, Prof. H. Mardan M. ag., Dr. H. Wahyuddin, M. Hum., Prof. Dr. H. Darussalam, M.Ag., Dr. H. Kamaluddin Abunawas, M.Ag., masing-masing selaku Wakil Rektor I, II, III dan IV UIN Alauddin Makassar.
2. Dr. Firdaus Muhammad, MA., sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Dr. Irwan Misbach, SE, M.Si., Dr. Hj. Nurlaelah Abbas, Lc, MA., Dr. Irawati

said, M. Pd., masing-masing selaku Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

3. Dr. Asni Djamereng, M.Si., dan Mudzira Nur Amrullah, S.Sos, M.Si., masing-masing ketua dan sekertaris jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bimbingan dan wawasan selama penulis me8nempuh pendidikan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.
4. Dr. Asmi Djamereng, M.Si., dan Dra. Audah Mannan, M.Ag sebagai pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan memberikan arahan selama proses pembimbingan dan mengerahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dr. Nur Syamsiah, M.Pd.I dan Jalaluddin B, SS.,MA sebagai munaqisy I dan Munaqisy II yang telah menguji dengan penuh kesungguhan demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Hildawati Almah, S.Ag., SS.,MA., sebagai kepala perpustakaan UIN Alauddin Makassar dan Dr.Muh. Ansar Akhil, ST., M.Si sebagai kepala perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
7. Kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar beserta pegawai lainnya karena telah membantu saya selama proses penelitian berlangsung.
8. Terlebih lagi kepada orang tua tercinta, Ayahanda Miftahuddin dan Ibunda Nuraeni Baharuddin, ucapan terimakasih tak henti-hentinya saya ucapkan atas pengorbanan dan jerih payah yang telah membesarkan, mendidik, dan mencurahkan kasih saying serta mendoakan dan memberikan dukungan, motivasi

serta membiayai selama jenjang pendidikan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi, terima kasih atas doa dan dukungannya, semoga Allah swt senantiasa merahmati dan meridhoi setiap langkah kalian.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari semoga dengan bantuan yang kalian berikan selama ini bernilai ibadah di sisi Allah swt. Aamiin,

Wassalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Gowa, 14 Juli 2021

Penulis,

Fariqul

Qanun

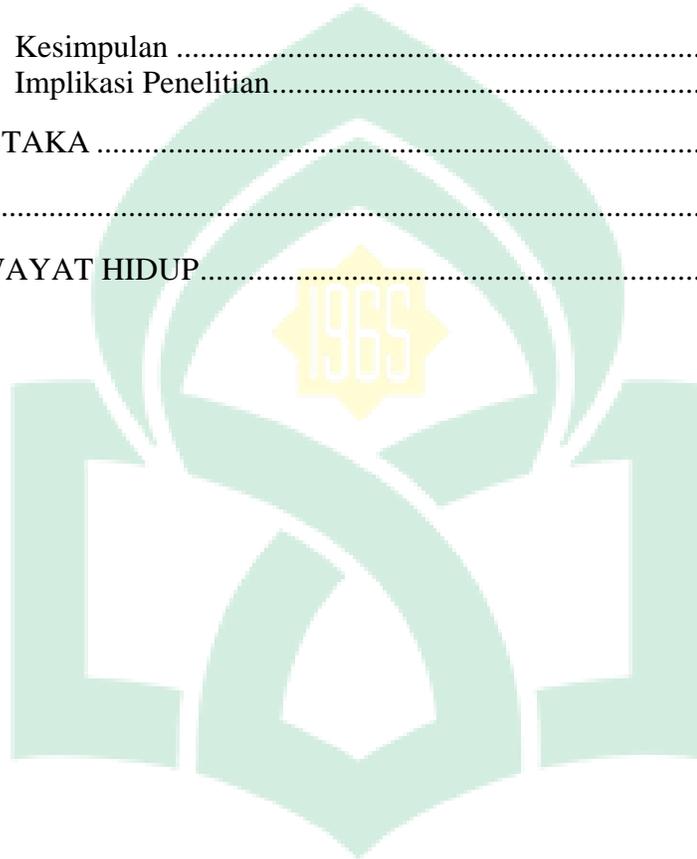


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1-10
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Kajian Pustaka.....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN TEORITIS.....	11-36
A. Kepemimpinan Dalam Organisasi	11
B. <i>Human relation</i> Sebagai Suatu Ilmu Pengetahuan.....	18
C. Komunikasi Organisasi	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37-42
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	37
B. Metode Pendekatan	37
C. Sumber Data.....	38
D. Metode Pengumpulan data.....	39
E. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV PENERAPAN <i>HUMAN RELATION</i> TERHADAP PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR DALAM MEWUJUDKANA VISI DAN MISI.....	43-58
A. Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar.....	43
B. Penerapan <i>human relation</i> terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi	49

C. Kendala yang dihadapi <i>human relation</i> terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi.....	56
BAB .. V PENUTUP	59-60
A. Kesimpulan	60
B. Implikasi Penelitian.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	67



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
 M A K A S S A R

ABSTRAK

Nama : Fariqul Qanun
Nim : 50700117113
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Penerapan *Human Relation* Terhadap Pegawai Kementerian Agama Kota Makassar Dalam Mewujudkan Visi dan Misi

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui penerapan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi. 2) Untuk mengetahui kendala dalam penerapan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi.

Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan komunikasi, sumber data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) penerapan *human relation* terhadap pegawai lebih mengutamakan komunikasi secara peruasif terhadap pegawai. Kantor kementerian agama kota Makassar juga mengadakan kegiatan di luar jam kerja, dengan kegiatan di luar jam kerja akan menunjukkan bahwa hubungan antara pegawai lebih akrab, serta adanya reward dari pimpinan yang membuat pegawai semangat dalam mewujudkan visi dan misi 2) kendala yang dihadapi pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi yaitu adanya kesalah pahaman antar pegawai yang membuat hubungan antar pegawai menjadi impersonal. Serta pegawai tidak mampu untuk berkomunikasi dengan leluasa terhadap pimpinannya.

Implikasi penelitian ini adalah 1) dalam *human relation*, sebaiknya para pimpinan/atasan lebih menampakkan sikap penghargaan kepada bawahannya. 2) Sikap saling menghargai harus dipertahankan kepada seluruh pegawai kantor kementerian agama kota Makassar baik itu antara pegawai maupun security. Seperti halnya para pimpinan memberikan kode, seperti tepukan bahu maupun semangat langsung yang diucapkan oleh pimpinan bila pekerjaan pegawai sudah menumpuk dan deadline.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Human Relation adalah suatu studi tentang hubungan antar manusia yang mencakup semua bentuk interaksi manusia dalam kehidupan bermasyarakat. *Human relation* ini bertujuan menumbuhkan rasa hormat terhadap satu dan yang lainnya, mengenal sebuah perbedaan dan kepekaan terhadap sesama dan yang paling penting *human relation* ini bertujuan untuk meningkatkan potensi kerja Pegawai baik secara individu maupun secara kelompok, sesuai tujuannya dimanapun itu termasuk yayasan harus melakukan interaksi yang bersifat komunikasi secara persuasif dalam peningkatan prestasi kerja para pegawai dalam mewujudkan visi dan misi.

Human Relation merupakan makna proses kerohanian yang tertuju kepada kebahagiaan watak sifat perangai, kepribadian, sikap tingkah laku dan lain-lain dari aspek kejiwaan yang terdapat dalam diri manusia atau biasa diartikan sebagai hubungan insaniah. Pengertian *human relation* dalam arti sempit, *human relation* adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja atau situasi organisasi untuk menciptakan kepuasan kerja dan semangat tim.

Seiring perkembangan zaman *human relation* semakin mendapat perhatian para atasan organisasi apa pun, karena semakin dirasakan pentingnya dalam rangka memecahkan berbagai masalah yang menyangkut faktor manusiawi dalam organisasi. Masalah-masalah antara kepentingan organisasi yang sering terjadi bukan hanya

antara manajer dan pegawai tetapi juga antara pegawai dengan karyawan yang benar-benar dapat mengganggu jalannya roda organisasi dalam mewujudkan visi dan misi.

Menjalankan kegiatan *human relation* salah satunya adalah dengan memperlakukan pegawainya secara manusiawi, karena pegawai adalah seorang manusia seutuhnya bukan mesin pekerja yang diperlakukan sesuka hati pemimpin, selain itu perusahaan diharapkan dapat memperhatikan pegawainya seperti memperhitungkan keberadaannya sehingga pegawai merasa diakui.

Human Relation terlihat sebagai suatu hal yang biasa dan mudah dilakukan, tetapi sebenarnya tidaklah demikian adanya. *Human relation* merupakan suatu hal yang dinamis dan tidak terlepas dari faktor manusia. Hubungan kerja antara atasan dengan bawahan misalnya komunikasi, tugas, dan tanggung jawab atau pendelegasian wewenang akan sangat sulit dilakukan jika tidak dibarengi dengan proses *human relation* yang baik.

Menjalin suatu hubungan pasti akan menemukan permasalahan terkait dengan ini *human relation* tidak terlepas dari faktor manusia itu sendiri, di dalam dunia kerja tidak tertutup kemungkinan akan timbul suatu masalah atau konflik di sebuah instansi perusahaan. Seorang pemimpin harus mampu menjalin hubungan baik kepada pegawainya dan melakukan suatu komunikasi persuasif yang bersifat membujuk secara sukarela tanpa adanya paksaan atau ancaman. Komunikasi persuasif disini ditekankan agar seorang pemimpin dapat menuangkan ide atau gagasan yang dapat memotivasi kerja pegawainya, baik dalam pekerjaannya ataupun diluar pekerjaannya yang dapat berpengaruh pada prestasi kerja pegawainya.

Menjalin hubungan yang baik dengan pegawai sangat disarankan, karena pegawai merupakan bagian dari internal organisasi perusahaan yang tidak bisa

dipisahkan, karena pegawai publik paling penting di dalam sebuah organisasi perusahaan. Aspek yang amat penting bagi kesuksesan organisasi perusahaan adalah pegawai, sebelum ada hubungan dengan konsumen, pelanggan, lingkungan, investor, dan pihak lain diluar organisasi perusahaan, perusahaan harus lebih dahulu memperhatikan orang-orang yang bekerja kepada mereka yakni pegawai.

Fakta yang terjadi dalam pentingnya *human relation* dalam organisasi yaitu pada pelayanan langsung. Hal ini dapat dipahami karena secara individual, masing-masing orang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, sehingga sikap yang diberikan bisa berbeda satu dengan yang lain. *human relation* sebagai media yang dapat menghilangkan kesenjangan komunikasi juga dapat digunakan dalam praktek manajemen lembaga organisasi.¹

Human relation mampu mempengaruhi dinamika kehidupan bahkan merupakan syarat utama dalam berinteraksi yang dapat membantu dalam proses komunikasi yang efektif dan menjadi panduan dalam manajemen kehidupan sehari-hari. Jika dalam sebuah organisasi tidak memiliki manajemen yang baik dalam pengelolaan dan pengembangan karir maka akan muncul ketidakpuasan dari pegawai terhadap kinerja pimpinan dan produktivitas organisasi akan berjalan lambat karena pegawai merasa kesempatan untuk mendapatkan jenjang karir didalam organisasi. Dan pengembangan karir merupakan hal yang penting untuk mendorong kinerja pegawai dalam mewujudkan visi dan misi.

Kantor wilayah kementerian agama sebagai lembaga pemerintahan untuk menyelenggarakan urusan dibidang keagamaan yang didalamnya terdiri dari individu-individu dengan berbagai macam karakter dan kebutuhan para pegawai.

¹ Obsessi.blogspot.com/2010/08/pelaksanaan-human-relation-dalam.html(20 november 2020)

Akan muncul masalah jika para pegawai tidak menjalin komunikasi yang baik antar sesama pegawai. *Human relation* sangat memberikan pengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai dan pencapaian tujuan organisasi.

Pimpinan kementerian agama kota Makassar dalam hal ini sangatlah berperan untuk menerapkan *human relation* yang akan menimbulkan kepuasan kerja, kebahagiaan, motivasi pegawai sehingga tercipta pelayanan yang efektif. Tentu tidak mudah tetapi wujud dari tanggung jawab, semua itu harus dilakukan dengan kesadaran tinggi sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Kementerian agama kota Makassar telah berupaya menerapkan fungsi *human relation* terhadap pegawai dalam mewujudkan visi dan misi, khusus meningkatkan kinerja pegawai dalam berbagai kegiatan, baik yang bersifat formal maupun informal. Seperti kegiatan rapat formal maupun rapat muka secara langsung berupa tegur sapa, memberikan arahan terhadap menyelesaikan tugas-tugas, memberikan penghargaan baik dalam bentuk pujian, promosi pendidikan, dan hadiah.

Selain itu, adanya tuntutan mewujudkan perubahan yang timbul dari dua sumber yaitu dari dalam dan dari luar lingkungan organisasi. Salah satu tuntutan perubahan yang datang dari dalam yaitu tuntutan dalam peningkatan kinerja dalam hal pelayanan yang diberikan organisasi kepada masyarakat. Dengan kata lain, setiap organisasi harus peka terhadap aspirasi, keinginan, tuntutan, dan kebutuhan berbagai kelompok dengan siapa organisasi berintraksi.

Faktor lain yang sangat penting dalam penerapan *human relation* adalah peran pemimpin dalam memimpin suatu organisasi. Di kementerian agama kota Makassar sosok pemimpin yang kurang memperhatikan beberapa bagian menyebabkan beberapa pegawai tidak disiplin dalam masuk kantor, dan yang lebih parah adalah

absennya pegawai dengan alasan yang tidak jelas, karena seringnya terjadi kesalahpahaman antara atasan dengan bawahan, maupun sesama bawahan yang membuat beberapa pegawai kurang nyaman saat bekerja dan lebih memilih untuk absen dengan alasan yang tidak jelas.

Setelah berjalan beberapa waktu sampai saat ini, belum dampak perkembangan yang signifikan dari organisasi terkait. Contohnya dari bidang komunikasi, tidak nampak perkembangan dari bidang tersebut. Terlihat dari aktivitas dari beberapa pegawai yang tidak melakukan apa-apa selama jam kerja, lebih tepatnya banyak jam kerja yang dilewati dengan menganggur. Hal ini menjadi masalah yang ada di lingkungan internal organisasi yang harus diketahui apa penyebabnya. Apakah kurangnya perhatian pemimpin terhadap bidang tersebut dalam hal ini para pegawai yang bernaung dalam bidang terkait atau fasilitas yang minim yang membuat mereka kurang bergairah dalam bekerja dan menurunkan kualitas kerja para pegawai.

Untuk menunjang kinerja para pegawai tentunya harus ada motivasi yang diberikan berupa bonus atau pujian sehingga ada perhatian khusus yang diberikan kepala kemenag kepada para pegawai sehingga ada gairah untuk terus meningkatkan kinerja. Perhatian pun juga harus diberikan agar komunikasi secara tatap muka bisa maksimal, ini semua merupakan wujud penerapan *human relation* yang harus dilakukan pimpinan dalam hal ini adalah kepala kementerian agama Kota Makassar demi mewujudkan visi dan misi.

Penerapan *human relation* yang dilakukan oleh kepala kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi. Bukan hanya pimpinan saja yang bekerja untuk menciptakan hubungan yang baik, tapi harus ada dukungan dari para

pegawai untuk bekerja dengan pelayanan baik dan tentunya usaha dalam meningkatkan kinerja demi tercapainya tujuan bersama.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mendalami penerapan *human relation* pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi.

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah batasan ruang lingkup fenomena yang akan diteliti sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam menginterpretasi judul, maka peneliti lebih dulu memfokuskan penelitian ini pada Penerapan *Human relation* pegawai Kementerian Agama Kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi.

2. Deskripsi Fokus

Berdasarkan fokus penelitian, penerapan *human relation* pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi. Kegiatan *human relation* di kementerian agama kota Makassar masih kurang di perhatikan dan sering terjadi *Kesalahpahaman* yang membuat beberapa pegawai tidak disiplin.

Dalam penerepan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi, peneliti ingin memahami penerapan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi, apakah *human relation* di kementerian agama kota Makassar masih kurang di perhatikan sehingga pegawai kurang maksimal untuk mewujudkan visi dan misi.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi.
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam penerapan *human relation* terhadap pegawai Kementerian Agama Kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi?

D. Kajian Pustaka/ Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang relevan dengan judul peneliti “penerapan *human relation* pegawai kementerian agama kota Makassar” yakni :

1. Oleh Ida yang berjudul “*Penerapan komunikasi persuasif Antara Atasan dan Bawahan dalam Meningkatkan motivasi Kerja Pegawai di Pt. PLN (persero)*”. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan penalaran induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi persuasif antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan motifasi kerja pegawai di PT. PLN (Persero) Cabang Makassar sudah diterapkan karena dari setiap komunikasi atasan mampu menghindarkan miskomunikasi antara sesama pegawai dan menciptakan suasana komunikasi yang akrab. Faktor-faktor yang memengaruhi motivasi kerja pegawai dalam meningkatkan produktifitas terciptanya hubungan kerja yang baik, suasana kerja yang menyenangkan, dan tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan.
2. Oleh Rahmat yang berjudul “*Rahmat Darmawan “Aktivitas human relation Dalam meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kepala Daerah Tana Toraja”*” Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan teori *human relation* dan menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana data yang digambarkan secara objektif berdasarkan data atau fakta yang ditemukan dilapangan. Dalam hal ini penelitian menentukan sampel sebanyak 20 orang, tiga diantaranya adalah

pegawai Honorer. Penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu purposive sampling yaitu memilih beberapa orang pegawai atau karyawan yang didasari atas pertimbangan tertentu yang dianggap dapat memberikan informasi sesuai permasalahan yang akan diteliti. Dari hasil penelitian tersebut, disimpulkan bahwa hal-hal dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai kantor Dinas Kepala daerah Kabupaten Tana Toraja adalah: Pertama, Peningkatan motivasi kerja sangat ditentukan oleh peranan seorang pemimpin dalam memberikan interaksi secara langsung, tugas dan tanggung jawab sebagai pegawai, kepada bawahan. Kedua, Faktor pendukung dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai dikantor, ditentukan faktor internal dan eksternal, pemberian gaji/insentif, penghargaan, kesempatan mengikuti pelatihan dan pendidikan.

Tabel 1.1

Tabel Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya

No	Nama dan Judul Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaannya
1	Ida "Penerapan komunikasi persuasif Antara Atasan dan Bawahan dalam Meningkatkan motivasi Kerja Pegawai di Pt. PLN (persero)".	komunikasi atasan mampu menghindarkan miskomunikasi antara sesama pegawai dan menciptakan suasana komunikasi yang akrab.	Skripsi Ida membahas Penerapan komunikasi persuasif Antara Atasan dan Bawahan dalam Meningkatkan motivasi kerja pegawai. Sedangkan peneliti membahas tentang Penerapan <i>human relation</i> terhadap pegawai dalam mewujudkan visi dan misi.

2	Rahmat “Aktivitas <i>human relation</i> Dalam meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kepala Daerah Tana Toraja”.	Menunjukkan bahwa Peningkatan motivasi kerja sangat ditentukan oleh peranan seorang pemimpin dalam memberikan interaksi secara langsung, tugas dan tanggung jawab sebagai pegawai, kepada bawahan. Dan dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai dikantor, ditentukan faktor internal dan eksternal, pemberian gaji/insentif, penghargaan, kesempatan mengikuti pelatihan dan pendidikan.	Pada skripsi ini menitik beratkan ke cara interaksi secara langsung yang dilakukan oleh pimpinannya kepada bawahannya dan cara memotivasi kerja pegawai kantor kepala dinas Tana Toraja. Dan skripsi ini menggunakan teori <i>human relation</i> dan menggunakan metode deskriptif kualitatif.
---	--	---	--

3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari uraian yang dipaparkan diatas maka tujuan penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui penerapan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi.
- b. Untuk mengetahui kendala dalam penerapan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis
 - 1) Penelitian ini bermanfaat sebagai pengetahuan tambahan bagi penulis.
 - 2) Peneliti ini diharapkan menjadi informasi bagi khalayak.

3) Peneliti ini diharapkan menambah ragam penelitian di bidang ilmu komunikasi.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi almamater dalam penambahan khasanah kepastakaan serta sebagai masukan dalam penelitian selanjutnya.
- 2) Diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi para pembaca mengenai penerapan *human relation* kementerian agama kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Kepemimpinan Dalam Organisasi

1. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan atau *leadership* merupakan ilmu terapan dari ilmu-ilmu sosial, sebab prinsip-prinsip dan rumusannya diharapkan dapat mendatangkan manfaat bagi kesejahteraan manusia.¹

Kepemimpinan adalah proses memengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Cara alamiah mempelajari kepemimpinan adalah “melakukannya dalam kerja” dengan praktik seperti pemagangan pada seorang seniman ahli, pengrajin, atau praktisi. Dalam hubungan ini sang ahli diharapkan sebagai bagian dari peranya memberikan pengajaran/instruksi.

2. Pola Komunikasi Kepemimpinan dalam Organisasi

Suatu organisasi selalu berusaha untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara pemimpin dan anggota, untuk mempertahankan kondisi tersebut diperlukan seorang pemimpin yang dapat memberikan pengaruh yang besar dan dapat memotivasi para anggotanya dalam bekerja, agar dapat lebih optimal kinerjanya. Pemimpin yang efektif harus bisa memberikan arahan, evaluasi, dan koreksi terhadap usaha-usaha yang dilakukan oleh anggota dalam mencapai tujuan organisasi. Tanpa pemimpin yang baik, hubungan antara tujuan perseorangan dengan tujuan organisasi

¹ Imam Moejiono, *Kepemimpinan dan Keorganisasian* (Jogjakarta: UII Press, 2002). h.9

mungkin menjadi biasa dan kurang tepat sasaran, keadaan ini menimbulkan suatu kondisi dimana anggota bekerja dengan kurang efektif dan efisien serta dapat mengganggu keseluruhan kegiatan organisasi dalam pencapaian sasarannya. Organisasi mempunyai dua prinsip yaitu

a. Bertahan

Suatu organisasi akan mampu bertahan dalam suatu lingkungan persaingan apabila memiliki sumber daya yang dapat dijadikan andalan untuk bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Sumber daya dimaksud baik yang bersifat *tangible* maupun *intangibile*. Salah satu sumber daya *tangible* yang menjadi andalan perusahaan adalah sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kepercayaan, komitmen, potensi, semangat kerja, kemauan serta kemampuan melaksanakan tugasnya dengan baik.²

b. Pengembangan

Pengembangan Hubungan Kemitraan antara Strategi dan Fungsi Sumber Daya Manusia, hidup dalam jangka waktu lama. Biasanya usaha pengembangan ini adalah program pelatihan bagi manajemen dan personel non manajer. Berlakngan ini lebih banyak jenjang pengembangan organisasi telah dikembangkan mencakup sejumlah pendekatan psikologis dan sosiologis.

Dalam konteks efektivitas ini adalah bahwa pekerjaan para manajer adalah mengidentifikasi dan pengaruh individu, kelompok dan efektivitas organisasi dalam jangka pendek, menengah dan panjang. Ada beberapa hal yang menurut Evancevic dan Matesson, perlu digarisbawahi dalam perspektif efektivitas organisasi dalam makna luas, di antaranya yaitu:

² Suteja, *Hubungan Kemitraan antara Strategi dan Fungsi Sumber Daya Manusia* (Jakarta, 2001), h.30

- 1) Kunci sukses organisasi adalah sumberdaya manusia institusi. Organisasi membutuhkan sumberdaya manusia yang bekerja keras, berpikri kreatif dan bekerja dengan penuh keunggulan. Jadi pemberian reward, dorongan, dan pemeliharaan sumberdaya manusia dalam keadaan tepat waktu, dan penuh makna adalah sangat diperlukan.
- 2) Perilaku para pekerja adalah kunci pencapaian efektivitas, jadi orang-orang alam organisasi berperilaku yang banyak dapat diprediksi tapi kadang sulit diprediksi cara-caranya. Setiap pribadi memiliki pola perilaku unik. Para manajer harus mengamati, merespon, dan menangkap rangkaian pola perilaku yang dipaparkan oleh para pegawai.
- 3) Pengaruh adalah perilaku atau reaksi seseorang yang diobservasi. Jadi individu-individu yang terobservasi dapat memberikan reaksi yang kadang bersifat rutin dan kadang hanya sebagian saja dari perilaku yang ditampilkannya.
- 4) Para pegawai yang lain melakukan kontrak psikologis. Para pegawai meyakini bahwa tidak ada pekerja yang tergaransi sepanjang hidup, bekerja dan dibayar. Jika para pekerja memiliki baik dan memberikan keuntungan, maka pegawai akan mendapatkan gaji dan pembayaran. Bagaimanapun pegawai pada dewasa ini haruslah orang yang jujur, terkait dengan keluarga mereka, dan menarik dalam masalah kesehatan.
- 5) Mutu didefinisikan sebagai pencapaian kebutuhan dan harapan pelanggan. Aspek tekologi, sumberdaya manusia, dan organisasi serta lingkungan harus dipahami dalam merancang mutu. Pentingnya mutu adalah bahwa konsep inti memenuhi kriteria efektivitas produksi lebih pada kuantitas yang penting, tetapi kualitas adalah masalah keluaran lebih penting.

Dalam organisasi manapun tidak akan mencapai tujuan apabila di dalamnya tidak terjadi komunikasi yang baik antara pemimpin dan anggotanya maupun sebaliknya. Hubungan yang harmonis diantara para anggota disebabkan oleh komunikasi timbal balik yang baik.

3. Gaya Kepemimpinan

a. Instruksi

Ciri-ciri gaya kepemimpinan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Tinggi tugas dan rendah hubungan
- 2) Pemimpin memberikan tugas khusus
- 3) Pengawasan dilakukan secara ketat
- 4) Pemimpin menerangkan kepada bawahan apa yang harus dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, kapan harus dikerjakan, dan dimana pekerjaan itu harus dikerjakan.

b. Konsultasi

Ciri-ciri gaya kepemimpinan ini adalah:

- 1) Tinggi tugas dan rendah hubungan
- 2) Pemimpin menerangkan keputusan
- 3) Pemimpin memberikan kesempatan untuk penjelasan
- 4) Pemimpin masih banyak melakukan pengarahan
- 5) Pemimpin mulai melakukan komunikasi

c. Partisipasi

Ciri-ciri gaya kepemimpinan ini adalah:

- 1) Tinggi hubungan dan rendah tugas
- 2) Pemimpin dan bawahan saling memberikan gagasan

- 3) Pemimpin dan bawahan Bersama-sama membuat keputusan.

d. *Delegasi*

Ciri-ciri gaya kepemimpinan ini adalah:

- 1) Rendah hubungan rendah tugas
- 2) Pemimpin melimpahkan pembuatan keputusan dan pelaksanaannya kepada bawahan.³

4. Dasar Konseptual Kepemimpinan Perspektif Islam

Islam menawarkan konsep mengenai kepemimpinan. Untuk memahami dasar konseptual dalam perspektif Islam paling tidak harus digunakan tiga pendekatan yaitu pendekatan normatif, *historys*, dan teoritik.⁴

a. Pendekatan Normatif

Dasar Konseptual kepemimpinan Islam secara normative bersumber pada Al-Quran dan Hadist yang terbagi dari empat prinsip pokok, yaitu:

- 1) Prinsip tanggung jawab dalam organisasi
- 2) Prinsip etika tauhid
- 3) Prinsip keadilan
- 4) Prinsip kesengajaan

b. Pendekatan *Historys*

Al-Quran begitu kaya dengan kisah-kisah ummat masa lalu sebagai peringatan dan bahan perenungan bagi ummat. Dengan pendekatan *historys* ini diharapkan akan lahir pemimpin-pemimpin Islam yang memiliki sifat *sidiq*, *fathonah*, *amanah*, dan lain-lain sebagai syarat keberhasilannya dalam memimpin. Sejarah yang objektif akan bertutur dengan jujur tentang betapa rawannya hamba Allah yang bernama manusia

³ Sutarto, *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2001), h.67

⁴ Ramsiah Tasruddin, *Human relation dalam organisasi*. h.239

ini untuk tergelincir kedalam lautan dosa tidak terkecuali seorang Nabi sekalipun tetap tergelincir kearah khilaf.

c. Pendekatan Teoritik

Ideologi Islam adalah ideologi yang terbuka. Hal ini mengandung arti walaupun dasar-dasar konseptual yang ada di dalam bangunan ideology Islam itu sendiri sudah sempurna, namun Islam tidak menutup kesempatan mengkomunikasikan ide-ide dan pemikiran-pemikiran dari luar Islam selagi pemikiran tersebut tidak bertentangan dengan Al-Quran dan Sunna Rasulullah saw.

5. Prinsip *human relation* dalam kepemimpinan

a. Adanya loyalitas

Adanya loyalitas yang dimaksud disini adalah kesetiaan antara atasan dan bawahan. Contoh:

- 1) Seorang atasan tidak menganggap remeh bawahan.
- 2) Seorang pegawai tidak menjelek-jelekan atasannya kepada orang lain
- 3) Tidak menceritakan rahasia organisasi atau perusahaan terhadap orang lain.
- 4) Memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap organisasi.

b. Adanya kegairan kerja

Adanya kegairahan kerja adalah akibat dari suasana kerja yang menyenangkan, dilihat dari jenis pekerjaan dan lingkungan kerja.

- 1) Pegawai telah menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu karena suasana kerja yang menyenangkan.
- 2) Seorang pegawai yang sangat antusias melakukan pekerjaan dari atasan karena hubungan antara keduanya sangat baik.

- 3) Pekerjaan yang menarik dapat seseorang merasa tergantung sehingga akan memperbesar kegairahan kerjanya.

c. Syarat hubungan kerja yang luwes

Sifat hubungan kerja yang luwes adalah adanya keseimbangan antara kerja yang informal. Informalitas yang wajar dalam hubungan kerja. Suatu organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang dipimpin secara demokrasi. Sifat keterbukaan dari organisasi yang demokratis dimanifestasikan terutama oleh hubungan kerja yang informal.

d. Moral yang tinggi

Moral adalah sesuatu dari dalam diri seseorang yang mendasari orang untuk melakukan kerja. Moral yang tinggi adalah moral yang bersifat positif.

- 1) Tidak mengutamakan kepentingan pribadi diatas kepentingan organisasi.
- 2) Menghindari tindakan-tindakan yang dapat merugikan organisasi ataupun masyarakat.

e. Disiplin yang tinggi

Disiplin yang tinggi adalah seseorang dapat tepat waktu dan menempatkan suatu secara tepat.

- 1) Menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu
- 2) Berusaha menghadiri rapat tepat waktu
- 3) Seseorang yang sedang menghadiri suatu rapat dewan direksi harus bisa menempatkan diri pada situasi dan kondisi yang ada

f. Tidak banyak penyelewengan

Tidak banyak penyelewengan merupakan akibat dari moral yang tinggi dan

disiplin yang tinggi.

- 1) Tidak melakukan penyelewengan terhadap dan perusahaan.

Menggunakan waktu yang diberikan untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

B. Human relation sebagai suatu ilmu pengetahuan

Human relation (hubungan manusiawi) merupakan syarat utama untuk keberhasilan suatu komunikasi, baik komunikasi perorangan maupun komunikasi yang terjadi didalam perusahaan atau instansi. Penguasaan dalam menciptakan *human relation* dalam perusahaan atau instansi akan sangat membantu seorang pimpinan dalam membantu komunikasi vertikal maupun komunikasi horisontal. Komunikasi mencakup segala apapun yang kita lakukan karena komunikasi merupakan alat yang kita lakukan dalam berinteraksi antara seseorang kepada orang lain maupun kelompok lain.⁵

Human relation merupakan hubungan manusiawi yang selalu dibutuhkan oleh pegawai maupun atasan, dimana fungsinya manusia sebagai makhluk pribadi dan makhluk sosial, hubungan yang harmonis akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dan hal ini akan mempengaruhi semangat pegawai dalam menjalankan segala pekerjaannya. Dengan tujuan untuk mengunggah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerja sama yang produktif serta perasaan bahagia dan puas hati.

Human relation hanya akan terjadi jika seseorang dalam konteks organisasi

⁵ Onong Uchjana Effendy, *Human relation dan publik relation*. (Bandung : CV. Mandar Maju, 2009), h. 71

kepegawaian, mempengaruhi orang lain dengan bujukan, ajakan, atau imbauan emosional untuk melakukan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan, dan kedua belah pihak sama-sama mengalami kepuasan batiniah. *Human relation* berorientasi pada kegiatan yang berupaya mempengaruhi, bersifat psikologis dan kedua belah pihak sama-sama puas.⁶

Keith Davis “hubungan antar manusia (*human relation*)” adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi kerja atau dalam organisasi kekerjaan. Ditinjau dari kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja dan memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.⁷

Mengenai *human relation* itu terdapat dua pengertian, yakni *human relation* dalam arti luas dan *Human relation* dalam arti sempit.

1. *Human relation* dalam arti luas

Human relation dalam arti luas adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam berbagai situasi dan dalam semua bidang kehidupan. Jadi, hubungan manusiawi dilakukan dimana saja, dirumah, dijalan, didalam bis dan sebagainya.

Berhasilnya seseorang dalam melakukan hubungan manusiawi ialah karena sifat manusiawi, ramah, sopan, menghargai dan menghormati orang lain yang bernilai luhur. Manusia bersifat demikian bukanlah hal yang luar biasa, sebab secara kodratiah, selain homo sapiens – sebagai makhluk berpikir – manusia juga merupakan homo socius, makhluk yang bermasyarakat. Tidak mungkin ia hidup

⁶ A. Supratiknya. *Tinjauan Psikologis komunikasi Antar Pribadi* (Yogyakarta: Kanisius, 2013). h. 30

⁷ A. Supratiknya, *Tinjauan Psikologis; Komunikasi Antarpribadi* , h. 30

tanpa orang lain dan sebagai makhluk sosial ia harus berusaha menciptakan keserasian dan keselarasan dengan lingkungannya.

2. *Human relation* dalam arti sempit

Human relation dalam arti sempit misalnya komunikasi kekerjaan antara orang perorangan dalam struktur organisasi formal, perusahaan, termasuk komunikasi antara mahasiswa dengan warga masyarakat dalam kegiatan Kampus.

3. Prinsip-prinsip *human relation*

Prinsip-prinsip *human relation* diantaranya :

- a. Terdapat sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu di dalam organisasi tersebut.
- b. Suasana kerja yang menyenangkan.
- c. Informalitas yang wajar dalam hubungan kerja.
- d. Manusia adalah bawahan, bukan mesin.
- e. Pengembangan kemampuan bawahan sampai tingkat yang maksimal,
- f. Pekerjaan yang menarik dan penuh tantangan.
- g. Pengakuan dan penghargaan atas pelaksanaan tugas dengan baik.
- h. Alat perlengkapan yang cukup.
- i. *The right man in the right place*
- j. Balas jasa seharusnya setimpal dengan jasa yang diberikan.⁸

Dengan di terapkannya prinsip-prinsip *human relation* tersebut dalam organisasi maka di harapkan dapat meningkatkan kinerja kariawan melaksanakan tugas-tugas para kariawan yang baik dan bertanggung jawab. Pimpinan yang baik adalah Pimpinan yang mampu menciptakan hubungan yang baik antara personil atau orang – orang yang ada di dalam baik itu antara atasan dan bawahan maupun antara bawahan dan bawahan. Hubungan harmonis ini di maksudkan untuk meningkatkan Motivasi dalam organisasi. Hubungan harmonis yang terjadi antara atasan dengan bawahan, akan meningakibatkan hubungan positif yang saling menguntungkan.⁹

⁸ Junawir, “Penerapan *Human relation* Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Di Politeknik Kesehatan Makassar”, *skripsi*, h.34

⁹ Martono, *Pengetahuan Dokumentasi dan Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi*, (Jakarta: Gramedia, 1991) h.223

Dari pendapat tersebut, dapat di simpulkan hubungan kerjasama antara atasan dan bawahan, akan menimbulkan satu kekuatan yang mengakiobatkan hubungan baik tang saling menguntungkan antara keduanya. Organisasi merupakan wadah orang-orang untuk berinteraksi dan kerjasama. Oleh karena itu kegiatan tersebut harus dapat berjalan baik guna kelancaran aktifitas kerja kariawan agar semuanya itu dapat berjalan dengan baik, maka orang-orang yang terlibat dalam usaha kerjasama tersebut harus dapat saling percaya, terbuka, bertanggungjawab dan memelihara keutuhan antara satu dengan yang lain.

4. *Human relation* dalam Islam

Menurut *human relation* pada pandangan islam, tidak sekedar hubungan kemanusiaan, melainkan juga suatu perintah yang wajib dilakukan. Hal ini sejalan dengan firman Allah swt. (QS Ali Imran : 159) :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahan:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma’afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”¹⁰

Ayat tersebut menggambarkan betapa seorang pimpinan harus senantiasa menjaga keharmonisan dengan bawahannya. Prinsip-prinsip *human relation* dalam ayat tersebut di antaranya seorang atasan harus bermusyawarah dalam menetapkan

¹⁰ Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Gema Insani, 2008)

sesuatu kebijakan dalam organisasi yang dipimpinannya. Sebab dengan bermusyawarah berarti terjadi interaksi simbolik antara atasan dan bawahan, dengan musyawarah berarti pimpinan menghormati, menghargai bawahan. Selanjutnya ayat tersebut mengisyaratkan agar seorang pimpinan menghindari kata, sikap maupun perilaku yang terkesan kasar, keras hati terhadap anggota organisasi.¹¹

Oemi Abdurrachman mengemukakan, yaitu menjadi dasar falsafah *human relation* adalah hal-hal sebagai berikut:¹²

a. *Mutual Interest* (kepentingan bersama)

Antara yang memimpin dan yang dipimpin dan antara orang-orang yang dipimpin sendiri (pegawai) harus ada „mutual interest“ atau kepentingan bersama. Bila hal ini tidak ada, maka usaha untuk mengumpulkan orang-orang dalam satu wadah/ badan dan menciptakan kerjasama tidak akan ada faedahnya sama sekali.

Pada umumnya, untuk memenuhi sesuatu kebutuhan, orang mencari jalan untuk menggabungkan dirinya kedalam suatu badan, organisasi, klub, dan sebagainya. Ia bekerja disebuah perusahaan atau instansi. Untuk memenuhi kebutuhan materi, untuk mencapai kepentingan bersama atas dasar itu harus mengadakan komunikasi dan interaksi dengan orang lain. Dalam hal ini, karena tiap individu mempunyai tujuan dan kebutuhan yang berbeda-beda, tapi mereka samasama mempunyai kepentingan yang dapat tercapai didalam wadah itu. Jadi tujuan mereka itu tidak “*indentical*”, tapi “mutual”. Dengan demikian mereka merasa terdorong untuk menghadapi dan memecahkan sesuatu problem bersama-sama. Di bidang perusahaan dan instansi pemerintahan pemimpin dan yang dipimpin

¹¹ Ramsiah Tasruddin, *Human relations dalam Organisasi* (Cet. I; Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 17

¹² Oemi Abdurrachman, *Dasar-Dasar Public Relations* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), h. 82

merupakan suatu kesatuan dalam melaksanakan kepentingan bersama, menghasilkan barang-barang dan memberikan pelayanan kepada publik. Mereka satu sama lainnya saling bergantung.

b. Perbedaan-perbedaan para individu

Tiap individu berbeda dari individu lainnya dan perbedaan yang ada pada tiap orang merupakan hal yang penting di dalam kehidupan manusia. Semenjak lahir, manusia merupakan hal yang unik. Dalam kehidupannya sehari-hari, karena hubungannya dengan orang-orang, dengan bermacam-macam benda, berbagai kejadian, membuat dia lebih berbeda dibandingkan yang lain, karena hal itu merupakan sebagian dari pengalamannya. Oleh karena itu agar para pegawai dapat merasa puas dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, mereka harus diperlakukan berdasarkan perbedaan-perbedaan tadi. Karena perbedaan yang ada pada individu maka falsafah dalam *human relation* dimulai dengan individu. Kelompok merupakan soal nomor dua. Sebab tanpa ada individu, kelompok itu tidak akan terwujud.

c. *Human Dignity* (harga diri)

Ingram telah mengutip pendapat William James, seorang psikolog dari Harvard University, A.S., bahwa tiap manusia di dalam hati kecilnya ingin dihormati dan dihargai.

Davis mengemukakan, bahwa "*human dignity*" merupakan suatu etika dan dasar moral bagi *human relation*. Hasil penyelidikan mengenai "*personal wants*", telah menunjukkan, bahwa tiap manusia ingin diperlakukan dengan *respect*, dengan *dignity* (waardigheid), ingin diperlakukan sebagai "*human being*" (manusia). Ini

disebabkan karena manusia mempunyai harga diri.¹³

Agar seseorang merasa dihargai sebagai manusia, dapat ditunjukkan dengan berbagai cara. Misalnya, seorang pemimpin dapat meminta pendapat bawahannya tentang suatu hal yang ada hubungannya dengan kepentingan mereka, mengucapkan terima kasih dan menunjukkan kepuasan atas tugas yang telah diselesaikan oleh bawahannya. bila ada anggota keluarga bawahannya sakit, pemimpin dapat menunjukkan perhatiannya dengan menanyakan, misalnya kondisi si sakit, menawarkan pertolongan, dan sebagainya.

Hal-hal kecil yang sering dilupakan, sebenarnya dapat mengandung arti yang besar sekali bagi seseorang dan kemajuan badan atau instansi itu sendiri. Bagi seorang pegawai hal-hal yang sering dilupakan itu dapat mempunyai arti yang besar sekali, dapat merupakan suatu dorongan dan kekuatan yang dapat membangkitkan harapan yang sudah mulai pudar dan mengembalikan kepercayaan yang sudah hilang pada dirinya sendiri.

Menurut Emerson *human dignity* telah memberikan laporannya pada suatu *International Management Conference* tentang: “Bagaimana cara menghargai seseorang”¹⁴

Dikemukakannya, “Tiap pekerjaan, bagaimanapun sederhananya, orang-orang mengerjakannya harus dihargai, aspirasi-aspirasi dan kemampuan harus diakui. Juga penting untuk mengintegrasikan pegawai itu kedalam lingkungan kerja dan memberikan rasa tanggung jawab dan rasa, bahwa dia mempunyai peranan dalam

¹³ Arifah Annisa Syam, “*Human relation* Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintahan (*Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar*)” skripsi (Makassar: UINAM, 2015), h.350

¹⁴ Arifah Annisa Syam, “*Human relation* Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintahan (*Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar*), h.36

badan itu”.¹⁵

1. Teknik-teknik *human relation*

Hubungan manusia dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian, dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia. Dalam derajat intensitas yang tinggi, hubungan manusiawi dilakukan untuk menyembuhkan orang yang menderita frustrasi. Frustrasi timbul pada diri seseorang akibat suatu masalah yang tidak dapat dipecahkan olehnya. Dalam kehidupan sehari-hari siapa pun akan menjumpai masalah, ada yang mudah dipecahkan, ada yang sulit dipecahkan. Akan tetapi, masalah yang bagaimana pun akan diusahakan supaya hilang. Orang tidak akan membiarkan dirinya dililit permasalahan. Dan masalah orang yang satu tidak sama dengan masalah orang lain. Sakit, tidak lulus ujian, lamaran pekerjaan tidak diterima, mobil rusak, istri menyeleweng, tidak mampu menyelesaikan tugas, permohonan tidak diterima, dan lain-lain itu semua bisa menyebabkan seseorang frustrasi.

Orang yang menderita frustrasi dapat dilihat dari tingkah lakunya: ada yang merenung murung, lunglai tak berdaya, putus asa, mengasingkan diri, mencari dalil untuk menutupi ketidakmampuan, mencari kompensasi, berfantasi, atau bertingkah laku kekanak-kanakan. Apabila frustrasi itu diderita oleh pegawai, apalagi jika jumlahnya banyak ini akan mengganggu jalannya organisasi/perusahaan akan menjadi rintangan bagi tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi atau perusahaan. Tidaklah bijaksana jika seorang pemimpin menangani pegawai yang frustrasi dengan tindakan kekerasan. Disinilah pentingnya peran hubungan manusiawi. Dimana dia harus membawa penderita dari situasi masalah (*problem situation*) kepada perilaku

¹⁵ Mudzhira Nur Amrullah, *Human relations Dalam Manajemen*, h. 12

penyelesaian masalah. Dalam kegiatan hubungan manusiawi ada teknik yang bisa digunakan untuk membantu mereka yang menderita frustrasi, yakni apa yang disebut Konseling (*counseling*), yang bertindak sebagai konselor (*counselor*) bisa pemimpin perusahaan, kepala humas, atau kepala bagian, seksi, dan lain-lain.¹⁶

Tujuan konseling ialah membantu konseli, yakni pegawai yang menghadapi masalah atau yang menderita frustrasi, untuk memecahkan masalahnya sendiri atau mengusahakan terciptanya suasana yang menimbulkan keberanian untuk memecahkan masalahnya¹⁷. Dalam kegiatan hubungan manusiawi terdapat dua jenis konseling, bergantung pada pendekatan (*approach*) yang dilakukan. Kedua jenis konseling tersebut ialah *directive counseling*, yakni konseling yang langsung terarah, dan *non-directive counseling*, yaitu konseling yang tidak langsung terarah¹⁸. Seperti yang dijelaskan di bawah :

a. Konseling terarah (*directive counseling*)

Konseling ini sering dinamakan juga *the counselor-centered approach*, yakni konseling yang pendekatannya terpusatkan kepada konselor. Dalam cara konseling seperti ini aktivitas yang utama terletak pada konselor. Pertama-tama konselor berusaha agar terjadi hubungan yang akrab, sehingga konseli menaruh kepercayaan kepadanya, selanjutnya ia mengajukan pertanyaan dalam rangka mengumpulkan informasi. Data yang ia peroleh, ia analisis untuk pada tahap melakukan diagnosis; berusaha memahami masalah yang memberati konseli.

b. Konseling tak terarah (*non-directive counseling*)

¹⁶ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi; Teori dan Praktek* (Cet.21; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 141-142

¹⁷ Mudzhira Nur Amrullah, *Human relations Dalam Manajemen*, h.200

¹⁸ Onong Uchjana effendy, *Human relation & Public Relation* (Cet. IX; Bandung: Mandar Maju, 2009), h. 83-84

Konseling jenis ini di sebut juga *the counselee centered approach* (pendekatan yang terpusatkan kepada konseli). Jenis ini dapat digunakan oleh orang yang tidak memiliki pengetahuan mendalam tentang psikologi. Dibandingkan dengan “*counselor centered aproach counseling*” yang tradisional itu, “*counselee center ed approach counseling*” lebih ampuh dalam membantu pegawai yang menderita frustrasi. Dalam konseling jenis ini, aktivitas utama terletak pada pihak konseli, sedang aktivitas konselor hanya berusaha agar konseli merasa mudah untuk memimpin dirinya sendiri. Konseli di bantu untuk merasa dirinya bebas untuk menyatakan isi hatinya, untuk membicarakan sikapnya, untuk mengemukakan antagonisme-nya yang tertekan, keragu-raguannya, perasaan sedihnya. Dalam mengemukakannya itu semua ia tidak di paksa.

2. Teori organisasi *human relation*

Disebut juga teori hubungan kemanusiaan, *the human relation Theory*. Hubungan antar manusia dan hubungan kemanusiaan kedua-duanya merupakan terjemahan dari istilah Bahasa Inggris. *Human relation* hubungan antar manusia dengan hubungan kemanusiaan sesungguhnya mempunyai pengertian yang tidak sama. Hubungan antar manusia merupakan interpersonal yang bersifat lahiriah saja, kurang memperhatikan aspek kejiwaan, sehingga tidak memberikan kepuasan psikologis. Suatu hubungan yang dikatakan hubungan kemanusiaan apabila hubungan tersebut dapat memberikan kesadaran dan pengertian sehingga pihak lain (yang menerima informasi) merasa puas.¹⁹

Teori hubungan kemanusiaan berangkat dari suatu anggapan bahwa dalam kenyataan sehari-hari instansi merupakan hasil dari hubungan kemanusiaan (*human*

¹⁹ Wursanto, *Etika Komunikasi Kantor* (Yogyakarta: Kanisius, 1987), h. 264

relation). Teori ini beranggapan bahwa instansi dapat diurus dengan baik terdapat hubungan interpersonal yang serasi. Hubungan itu dapat berlangsung antara pimpinan dengan pimpinan yang setingkat, antara pimpinan dengan pegawai, antara pegawai dengan pegawai.²⁰

Tujuan dilaksanakannya *human relation* ialah untuk mendapatkan:

- a. Kepuasan psikologis para pegawai,
- b. Moral yang tinggi,
- c. Disiplin yang tinggi,
- d. Loyalitas yang tinggi,
- e. Motivasi yang tinggi.

Apabila di dalam instansi ada kepuasan psikologis pada diri para anggota, ada moral, disiplin dan motivasi yang tinggi, maka instansi akan dapat diurus dengan mudah, dan dapat berjalan lancar menuju sasaran yang telah ditetapkan. Teori organisasi *human relation* mengakui pentingnya hubungan interpersonal yang harmonis, ialah hubungan yang didasari atas kerukunan, kekeluargaan, hormat menghormati, saling harga menghargai. Hanya dalam suasana yang demikian instansi dapat diurus dengan baik dan dapat mencapai sasaran. Disamping itu, dalam teori organisasi *human relation* juga dikemukakan cara-cara yang harus ditempuh oleh pimpinan untuk meningkatkan kepuasan instansi. Untuk memberikan kepuasan kepada para anggota instansi, pimpinan dapat menaruh perhatian terhadap berbagai macam kebutuhan mereka. Dengan memiliki berbagai macam kebutuhan anggota, baik kebutuhan ekonomi, non-ekonomi, kebutuhan sosial maupun kultural maka kepuasan anggota instansi pasti akan meningkat.

3. Teori Hirarki Kebutuhan

Seperti telah dikemukakan terdahulu bahwa perilaku seseorang pada saat

²⁰ Onong Uchjana effendy, *Human relation & Public Relation* (Cet. IX; Bandung: Mandar Maju, 2009), h. 76

tertentu ditentukan oleh kebutuhan yang paling kuat. Oleh karena itu motivasi sangat penting bagi manajer untuk memahami bawahannya.

Menurut Stoner dan Wenkel, hirarki kebutuhan Maslow lebih mendapat perhatian manajer ketimbang teori motivasi lainnya. Karena teori Maslow tidak hanya mengklasifikasikan kebutuhan manusia secara mudah, tetapi juga mempunyai implikasi (keterlibatan) langsung bagi pengelolaan manusia dalam organisasi.

Maslow memandang motivasi manusia sebagai suatu hirarki lima kebutuhan sebagai berikut :

- a. Fisiologis, merupakan kebutuhan manusia untuk mempertahankan hidupnya melalui udara, air makan, seks, pakaian dan tempat tinggal.
- b. Rasa aman, mencakup kebutuhan akan keselamatan, ketertiban dan bebas dari rasa takut dan ancaman.
- c. Sosial (rasa memiliki dan cinta) meliputi kebutuhan akan cinta, afeksi, rasas memiliki dan hubungan manusiawi.
- d. Pengakuan (penghargaan), mencakup kebutuhan akan rasa harga diri, prestasi dan dan rasa hormat dari orang lain.
- e. Aktualisasi diri (perwujudan diri) meliputi kebutuhan untuk berkembang untuk menyadari potensi diri, yang oleh Hersey dan Blanchard disebut kebutuhan untuk memaksimalkan potensi, apapun potensi itu.²¹

Stoner dan Wenkel dengan mengutip pendapat Maslow menyatakan bahwa “individu akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan apa saja yang paling kuat baginya pada suatu saat tertentu”.²²

C. Komunikasi Organisasi

1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah pengirim dan penerima berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal di suatu organisasi. bila organisasi semakin besar dan kompleks maka akan mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasinya. Organisasi kecil yang anggotanya hanya tiga orang, proses

²¹ Sendg Sejati, “Hirarki Kebutuhan Menurut Abraham H. Maslow dan Relevansinya dengan kebutuhan Anak Usia Dini Dalam Pendidikan Islam”, skripsi, h.16

²² Onong Uchjana Effendy, *Human relation dan publik relation.*, h. 13

komunikasi yang anggotannya seribu orang menjadi komunikasinya sangat kompleks.

Komunikasi dapat bersifat formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotannya secara individual.²³

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam buku *Human communication* menguraikan adanya 3 model komunikasi. pertama, model komunikasi linear yaitu pandangan komunikasi satu arah dalam model ini, komunikator suatu stimulus dan komunikasi melakukan respon atau tanggapan yang diharapkan, tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi.²⁴

Model komunikasi yang kedua adalah interaksional – diperkenalkan gagasan tentang umpan balik (*feedback*). Dalam model ini, penerima melakukan seleksi, interpretasi dan memberikan respons terhadap pesan dari pengirim. Komunikasi dalam model ini dipertimbangkan sebagai proses dua arah, dimana setiap partisipan memiliki peran ganda, dalam arti pada saat bertindak sebagai *sender*, dan pada waktu lain berlaku sebagai *receiver*, penerima pesan.

Model komunikasi ketiga adalah transaksional, dalam pandangan transaksional, komunikasi hanya dapat dipahami dalam konteks hubungan (*relationship*) di antara

²³ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT. Grasindo, 2004), h. 54

²⁴ Arifah Annisa Syam, skripsi: “*Human relation Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintahan*”, h.24

dua orang atau lebih. Pandangan ini menekankan bahwa semua perilaku adalah komunikatif, tidak ada satu yang tidak dapat dikomunikasikan.²⁵ Mengenai organisasi, salah satu definisi menyebutkan bahwa organisasi merupakan satu kumpulan atau system individual yang melalui satu hierarki jenjang dan pembagian kerja, berupaya mencapai tujuan yang ditetapkan (*An Organization Is A Collection, Or System, Of Individuals Who Commonly, Through A Hierarchy And Division Of Labor, Seek To Arhieve A Predetermined Goal*).²⁶

Beberapa pakar memberikan batasan tentang komunikasi organisasi, sebagaimana dirangkum oleh Arni Muhammad sebagai berikut:²⁷

1. Redding dan Sanborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi *upward* atau komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang sama level/tingkatannya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dalam berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.
2. Katz dan Kahn mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti dalam suatu organisasi. Menurut Katz dan Kahn organisasi adalah sebagai suatu sistem terbuka yang menerima energi dari lingkungannya dan mengubah energi ini menjadi produk

²⁵ Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication : Prinsip-prinsip dasar komunikasi* (Bandung : Rosda, 1996) hal. 7

²⁶ Arifah Annisa Syam, skripsi: "*Human relation Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintahan* ", h.25

²⁷ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Cet. XI; Jakarta:Bumi Aksara, 2008), h. 65.

atau servis dari sistem dan mengeluarkan produk atau servis ini kepada lingkungan.

3. R. Wayne Pace dan Don F. Faules, mengemukakan definisi komunikasi organisasi dari dua perspektif yang berbeda. Pertama, perspektif tradisional (fungsional dan objektif), mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Kedua, perspektif interpretif (subjektif) memaknai komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi.²⁸

Dengan kata lain, bahwa komunikasi menurut perspektif ini adalah “perilaku pengorganisasian” yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu berinteraksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi. Dari batasan tersebut dapat digambarkan, bahwa dalam suatu organisasi mensyaratkan adanya suatu jenjang jabatan ataupun kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan posisi yang sangat jelas, seperti pimpinan, staf pimpinan dan pegawai. Di samping itu, dalam arti setiap orang dalam sebuah institusi baik yang komersial maupun sosial, memiliki satu bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.²⁹

2. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

Dalam suatu organisasi, tindak komunikasi dalam organisasi atau lembaga melibatkan empat fungsi, yaitu:³⁰

²⁸ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Bandung:Remaja Rosdakarya,2002) h.31

²⁹ Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi : Perspektif, Ragam & Aplikasi*, h. 110-111.

³⁰ S. Djuarsa Senjaya, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), h. 133

a. Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information processing systems*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu.

Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti, informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi.

b. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, pada semua lembaga atau organisasi ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini. *Pertama*, alasan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. *Kedua*, berkaitan dengan pesan atau message. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja, maksudnya bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

c. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasif bawahannya daripada memberi perintah, sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh pegawai akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding jika pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

d. Fungsi Intergratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan pegawai yang dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut yaitu saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter, bulletin*) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri pegawai terhadap organisasi.

3. Model Komunikasi Organisasi

a. Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi ke otortas yang lebih rendah. Adapun jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan ke bawahan; antara lain:

- 1) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan,
- 2) Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan,
- 3) Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi,
- 4) Informasi mengenai kinerja pegawai, dan
- 5) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.³¹

Biasanya kita beranggapan bahwa informasi bergerak dari manajemen kepada pegawai, namun dalam organisasi kebanyakan hubungan ada pada kelompok manajemen.

b. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi

³¹ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. h.184

mengalir dari tingkatan yang paling rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Komunikasi ke atas penting karena beberapa alasan sebagai berikut:

- 1) Aliran komunikasi ke atas memberi informasi berharga dalam pembuatan keputusan dalam mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang lain.
- 2) Komunikasi ke atas memberitahukan kepada penyelia kapan bawahan mereka siap menerima informasi dari mereka dan seberapa baik bawahan menerima apa yang dikatakan kepada mereka.
- 3) Komunikasi ke atas memungkinkan bahkan mendorong omelan atau keluhan muncul kepermukaan sehingga penyelia tahu apa yang mengganggu mereka yang paling dekat dengan operasi-operasi sebenarnya.
- 4) Komunikasi ke atas menumbuhkan apresiasi dan loyalitas kepada organisasi dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan pertanyaan dan menyumbangkan gagasan serta saran-saran mengenai operasi organisasi.
- 5) Komunikasi ke atas mengizinkan penyelia untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah.
- 6) Komunikasi ke atas membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dengan pekerjaan mereka dan dengan organisasi tersebut.³²

c. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal yaitu informasi yang bergerak diantara orang-orang dan jabatan-jabatan yang sama tingkat otoritasnya. Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi diantara rekan-rekan kerja sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas

³² R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. h.189

yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama.

Bentuk komunikasi horizontal yang paling umum mencakup semua jenis kontak antarpersona, bahkan bentuk komunikasi horizontal tertulis cenderung menjadi lebih lazim. Komunikasi horizontal paling sering terjadi dalam rapat komisi, interaksi pribadi, selama waktu istirahat, obrolan di telepon, memo dan catatan, kegiatan sosial dan lingkaran kualitas.

Lingkaran kualitas adalah sebuah kelompok pekerja sukarela yang berbagi wilayah tanggung jawab. Yang penting kelompok ini adalah kelompok kerja biasa yang membuat atau memperbaiki suatu produk, lingkaran kualitas umumnya diberi tanggung jawab penuh mengenali dan memecahkan masalah.³³



³³ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. h.195

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam setiap penelitian menggambarkan metode penelitian, baik dalam pengumpulan data maupun dalam menganalisis data yang telah ditemukan. Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan kata-kata atau kalimat dari individu, buku atau sumber lain.¹ Pandangan lain menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian untuk melakukan eksplorasi dan memperkuat prediksi suatu gejala yang berlaku atas dasar data yang diperoleh di lapangan.² Berdasarkan pandangan tersebut, maka peneliti kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mencari sebuah fakta, kemudian memberikan penjelasan yang ditemukan di lapangan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan, peneliti memilih lokasi ini karena sebelumnya belum pernah diteliti mengenai Penerapan *human relation* terhadap pegawai dalam mewujudkan visi dan misi.

B. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan

¹ Cholid Narkubodan H. Abu Achmad, *metodologi penelitian*(Jakarta: Bumi Aksara, 2102), h. 20

² Sukardi, *Metodologi Penelitian Kompetensi dan Prakteknya* (Jakarta : Bumi Aksara, 2017), h. 14

komunikasi, peneliti menggunakan metode penelitian ini kepada pihak-pihak yang relevan dijadikan narasumber untuk memberikan keterangan terkait penelitian yang dilakukan. Pendekatan komunikasi yang dimaksud adalah suatu pendekatan yang mempelajari hubungan interaksi komunikasi dalam kehidupan bermasyarakat yang bisa berlangsung baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Pendekatan komunikasi yang di maksudkan adalah sebuah sudut pandang yang melihat fenomena gerakan pembinaan sebagai sebuah bentuk penerapan pembelajaran, pendekatan ilmu ini digunakan obyek yang diteliti membutuhkan bantuan jasa ilmu tersebut untuk mengetahui pola komunikasi antara pimpinan dan staff.

C. Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan ada dua yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer berasal dari Field Research, yang mengumpulkan data melalui penelitian lapangan dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survey melalui daftar pertanyaan yang biasa diajukan secara lisan terhadap responden.³ Untuk pengumpulan informasi menggunakan teknik purposive sampling dimana pada penelitian ini adalah pegawai di kementerian agama kota Makassar dan penerapan *human relation* terhadap pegawai dalam mewujudkan visi dan misi yang berada di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Makassar.

³ Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, h. 54

b. Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis dapat dikontrol keandalan (reabilitas) dan kesahihannya (validitasnya).⁴

2. Sumber Data Sekunder

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen yang berisi data yang menunjang analisis dalam penelitian. Keuntungan menggunakan dokumentasi adalah biasanya relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien, sedangkan kelemahannya ialah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama, dan kalau data yang salah cetak, maka peneliti ikut salah pula mengambil datanya.⁵

D. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab dan berhadapan langsung kepada orang yang dapat memberikan keterangan. Keuntungan dengan Teknik wawancara ini adalah peneliti dapat menangkap suasana batin responden, seperti gelisah, takut, senang, sedih atau jawaban yang tidak wajar, bahkan jawaban bohong pun dapat segera diketahui.⁶

Informan peneliti ini adalah pegawai yang berada di Kantor Wilayah Kementerian

⁴ Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Cet. I; Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2008), h. 52.

⁵ Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, h. 69.

⁶ Kamaluddin Tajibu, *Metode Penelitian Komunikasi* (Cet.I; Makassar; Alauddin press 2013), h.190

Agama Kota Makassar:

a. Kepala Kementerian Agama Kota Makassar.

Data yang dikumpulkan mengenai penerapan *human relation* terhadap pegawai di Kementerian Agama Kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi adalah:

- 1) Bagaimana *human relation* Bapak/Ibu yang terjalin kerja sama?
- 2) Apakah ada reward yang diberikan ke pegawai yang giat bekerja agar terwujudnya visi dan misi?

b. Kepala Bidang di Kementerian Agama Kota Makassar

Data yang akan dikumpulkan mengenai penerapan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi adalah:

- 1) Bagaimana Komunikasi Bapak/Ibu terhadap pegawai yang kurang maksimal dalam mewujudkan visi dan misi?
- 2) Apakah ada event yang dilaksanakan untuk membuat keakraban antar pegawai agar visi dan misi terwujud dengan maksimal?

c. Pegawai di kementerian agama kota Makassar

Data yang akan dikumpulkan mengenai penerapan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi adalah:

- 1) Bagaimana hubungan Bapak/Ibu kepada sesama pegawai?
- 2) Apakah ada kendala yang dihadapi *human relation* dalam mewujudkan visi dan misi?

d. Security di Kementerian Agama Kota Makassar

Data yang akan dikumpulkan mengenai penerapan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi adalah:

- 1) Bagaimana hubungan komunikasi Bapak/Ibu kepada pegawai disini?
- 2) Apakah pegawai disini tidak membedakan status jabatan?

2. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap pegawai di Kementerian Agama Kota Makassar. Peneliti melihat secara langsung bagaimana kegiatan yang dilakukan oleh pegawai di kementerian agama kota Makassar.

3. Dokumentasi

Peneliti melakukan dokumentasi pada saat penelitian berlangsung di Kementerian Agama Kota Makassar.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data yang akan disajikan dalam bentuk narasi kualitatif yang dinyatakan dalam bentuk verbal yang diolah menjadi jelas, akurat dan sistematis. Peneliti melakukan pencatatan dan berupaya mengumpulkan informasi mengenai keadaan suatu gejala yang terjadi pada saat penelitian dilakukan.

Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Reduksi Data

Penyandian pertama dalam data kualitatif yang memeriksa data tersebut untuk meringkasnya menjadi kategori atau kode analisis awal.

2. Penyajian Data

Tahap kedua dalam penyandian data kualitatif yang terjadi ketika peneliti menyusun kode dan menyusun analisis utama.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan.

Tahap terakhir dalam penyandian data kualitatif yang memeriksa kode-kode sebelumnya untuk mengidentifikasi dan memilih data yang akan mendukung kategori penyandian konseptual yang telah dikembangkan.⁷



⁷ W. Lawrence Newman, *Social Research Methods : Qualitative and Quantitative Approaches*. Penerj: Edinah T. Sofia (Jakarta Barat : PT. Indeks, 2013), h. 567

BAB IV
PENERAPAN *HUMAN RELATION* TERHADAP PEGAWAI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR DALAM MEWUJUDKAN
VISI DAN MISI

A. Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

1. Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

Secara Nasional Organisasi Kementerian Agama (dahulu departemen Agama) resmi terbentuk pada tanggal 3 Januari 1946, bertugas membimbing dan mengendalikan kehidupan beragama sesuai dengan UUD 1945 dan sebagai realisasi dari pasal 29 UUD 1945.

Ketika wilayah Sulawesi Selatan dan Tenggara masih merupakan wilayah satu provinsi yakni provinsi Sulawesi Selatan dan Tenggara, instansi Departemen Agama di tingkat Provinsi ketika itu bernama Jawatan Urusan Agama (JAURA) berkedudukan di Makassar, Sulawesi Selatan. Kepala Jawatan Urusan Agama yang pertama dijabat oleh bapak Gazali (1950-1952), yang berkantor di Jl. Jenderal Ahmad Yani Makassar (sekarang kabtor Polwiltabes Makassar). Kantor Jawatan Urusan Agama ini bertugas sebagai perpanjangan tugas pemerintah pusat pada bidang agama dan keagamaan di tingkat provinsi. Setelah Bapak Gazali menjabat kepala Jawatan tahun 1950-1952, dilanjutkan oleh Bapak Ismail Napu (tahun 1952-1955) dan selanjutnya H. Zainuddin (1955-1960).¹

Pada tahun 1960, Kantor Jawatan Urusan Agama Provinsi Sulawesi Selatan dipindahkan dari Jalan Jend. Ahmad Yani ke Jalan WR. Supratman pada masa Bapak

¹ Kementerian Agama RI Provinsi Sulawesi Selatan, <https://sulsel.kemenag.go.id/profil/sejarah-kementerian-agama-prov-sul-sel>. (29 Maret 2021).

Rahman Tahir (1960-1962). Pada tahun 1964 dijabat oleh KH. Badawi (1962-1964) terjadilah peralihan wilayah administrative provinsi Sulawesi Selatan dan Tenggara di bagi menjadi dua wilayah. Provinsi Sulawesi Tenggara berdiri sendiri sebagai satu wilayah administrative, ditandai dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964.

Seiring dengan tuntutan pelayanan pemerintah, maka pada masa jabatan KH. Hasan (1967) Kantor Jawatan Urusan Agama berubah nomeklturnya menjadi kantor perwakilan Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan. Perubahan nomeklatur ini juga, menjadi lokasi kantor dipindahkan ke jalan Nuri hingga sekarang ini, pada saat itu dijabat oleh Bapak KH. Muh. Siri (1967-1970)

Berdasarkan Kepres Nomor 44 Tahun 1974, Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 tentang kedudukan, tugas pokok, fungsi serta susunan dan tata kerja Departemen Agama tingkat Provinsi berubah nomeklturnya menjadi Kantor wilayah Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan.²

Perubahan Nomeklatur ini, dilatari dengan semakin luasnya cakupan wilayah kerja pemerintahan, sehingga tuntutan pelayanan yang lebih khusus dan optimal terkait dengan pembinaan agama dan keagamaan di Sulawesi Selatan menjadi suatu keniscayaan pada saat itu. Posisi kepala Kantor Wilayah Departemen Agama pada saat itu dijabat oleh Bapak H. Muh. Ali Mabham Dg. Tojeng (Tahun 1970-1975).

Pada tahun 2005, dilakukan secara terima aset oleh Kanwil Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan kepada Kanwil Departemen Agama Provinsi Sulawesi Barat, yakni 3 (tiga) kantor Departemen Agama Kabupaten yang dibawah

² Kementerian Agama RI Provinsi Sulawesi Selatan, <https://sulsel.kemenag.go.id/profil/sejarah-kementerian-agama-prov-sul-sel>. (29 Maret 2021).

wilayah Provinsi Sulawesi Barat, seperti Kabupaten Polewali Mamasa, Majene dan Kabupaten Mamuju pada saat itu.

Pada tahun 2010, atas terbit keputusan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2010 tentang perubahan departemen menjadi kementerian, maka nama Departemen Agama dirubah menjadi Kementerian Agama. Saat ini kantor wilayah kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan secara struktural membawahi 23 kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota se Sulawesi Selatan.

Pelaksanaan kegiatan dan program kantor wilayah kementerian agama Sulawesi Selatan, tetap mengacu pada tugas dan fungsi kantor Wilayah Kementerian Agama sebagaimana diatur dalam keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 372 Tahun 2006 tentang organisasi dan Tata kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Provinsi/Kota dan kemudian diubah menjadi Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi Vertikal Kementerian Agama.³

2. Visi dan misi kantor wilayah kementerian agama kota Makassar

Visi

Terwujudnya Masyarakat Sulawesi Selatan yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas dan Sejahtera Lahir Batin.

Misi

1. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran Agama di Provinsi Sulawesi Selatan
2. Mamantapkan Kerukunan Intra dan Antar Umat Beragama di Provinsi Sulawesi Selatan

³ Kementerian Agama RI Provinsi Sulawesi Selatan, <https://sulsel.kemenag.go.id/profil/sejarah-kementerian-agama-prov-sul-sel>. (29 Maret 2021).

3. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi Ekonomi Keagamaan di Sulawesi SelatanMamantapkan Kerukunan Intra dan Antar Umat Beragama di Provinsi Sulawesi Selatan
4. Mewujudkan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang berkualitas dan akuntabel di Sulawesi Selatan
5. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri Agama, pendidikan Agama pada satuan Pendidikan Umum, dan Pendidikan Keagamaan di Sulawesi Selatan
6. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya di Sulawesi Selatan

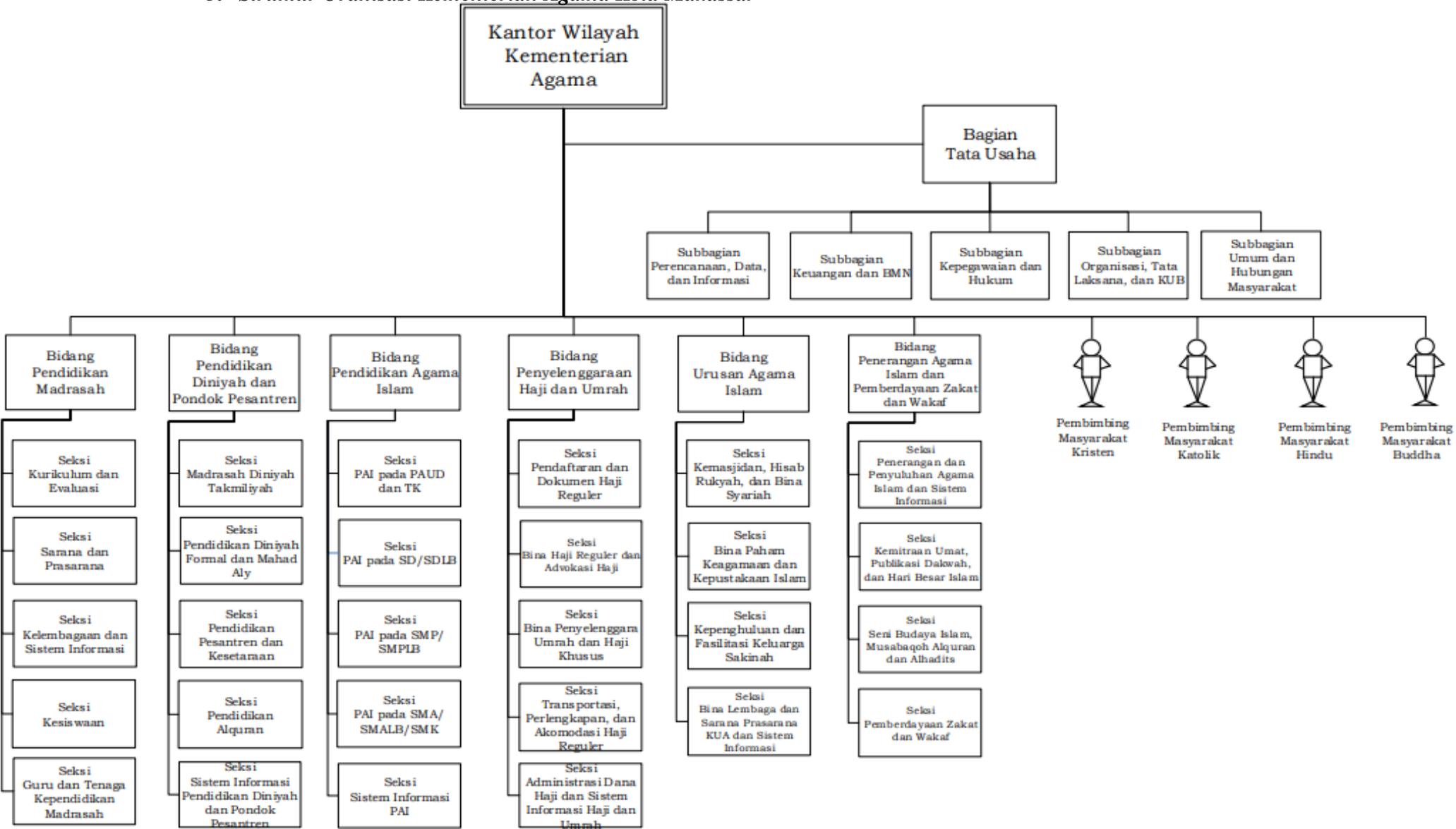
3. Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

- 1) Perumusan Visi, Misi dan Kebijakan Teknis Dibidang Pelayanan dan Bimbingan Kehidupan Beragama Kepada Masyarakat Di Provinsi
- 2) Pembinaan, Pelayanan dan Bimbingan Masyarakat Islam, Pelayanan Haji dan Umrah, Pengembangan Zakat dan Wakaf, Pendidikan Agama dan Keagamaan, Pondok Pesantren, Pendidikan Agama Islam, Pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid Serta Urusan Agama, Pendidikan Agama, Bimbingan Masyarakat Kristen, Katolik, Hindu serta Budha Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan.
- 3) Perumusan Kebijakan Teknis Dibidang Pengolaan Administrasi dan Informasi
- 4) Pembinaan Kerukunan Umat Beragama.
- 5) Pengkoordinasian Perencanaan, Pengendalian dan Pengawasan Program, Daerah, Instansi Terkait dan Lembaga Masyarakat Dalam Rangka Pelaksanaan Tugas Kemetrian Agama Di Provinsi

4. Pelaksanaan hubungan Dengan Pemerintah Daerah, Instansi Terkait, dan Lembaga Masyarakat Dalam Rangka Pelaksanaan Tugas Kementerian Agama Di Provinsi



5. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Makassar



B. Penerapan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi

Human relation merupakan syarat utama untuk keberhasilan suatu komunikasi, baik komunikasi perorangan maupun komunikasi yang terjadi didalam perusahaan atau instansi. Penguasaan dalam menciptakan *human relation* dalam perusahaan atau instansi akan sangat membantu seorang pimpinan dalam membantu komunikasi vertikal maupun komunikasi horisontal. Komunikasi mencakup segala apapun yang kita lakukan karena komunikasi merupakan alat yang kita lakukan dalam berinteraksi antara seseorang kepada orang lain maupun kelompok lain.

Dengan demikian dapat tercipta suatu *team work* yang harmonis dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. *Human relation* adalah suatu hubungan manusiawi yang dalam hal ini telah memasuki tahap psikologis. *Human relation* terhadap pegawai bisa dilakukan dengan komunikasi verbal dan non verbal yang bersifat informal atau tidak direncanakan, seperti komunikasi sehari-hari yang biasa dilakukan antara atasan dan bawahan begitupun sebaliknya.

Dalam komunikasi, ada beberapa model komunikasi yaitu komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal. Komunikasi ke bawah berbicara tentang informasi yang pindah secara formal dari seseorang yang jabatannya lebih tinggi kepada orang lain yang jabatannya lebih rendah. Hal ini pula yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama, dimana komunikasi yang digunakan yaitu komunikasi komunikasi ke bawah. Kepala bidang juga selalu memberikan motivasi kepada pegawainya agar terwujudnya visi dan misi. Kepala bidang juga selalu memberikan arahan-arahan dan instruksi kepada pegawainya untuk melaksanakan pekerjaannya. Begitupun antara Pegawai dengan pegawai dimana dapat saling menjalin komunikasi

yang baik dan saling memberikan semangat antara yang satu dengan yang lain dalam bekerja guna untuk mencapai tujuan bersama sesuai dengan target yang diinginkan.

Dan komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi diantara orang-orang dan jabatan-jabatan yang sama tingkat otoritasnya. Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi diantara rekan-rekan kerja dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Seperti yang diterapkan di kantor wilayah kementerian agama, sesama pegawai dapat menjalin komunikasi yang baik dan saling memberikan semangat antara yang satu dengan yang lain dalam bekerja guna untuk mencapai tujuan bersama sesuai dengan target yang diinginkan. Sesama pegawai juga dapat saling memberikan informasi dan saling menyemangati untuk mengerjakan tugas-tugas selama berada di lingkungan kantor. Hal itu dapat membuat hubungan sesama pegawai dapat menjadi lebih baik.

Secara garis besar komunikasi dapat dibedakan antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal yang masing-masing mempunyai peran aktif dalam meningkatkan aktivitas suatu hubungan yang harmonis dalam berkomunikasi yang baik dan efektif akan ditentukan dari kepercayaan dan keyakinan seorang pimpinan dalam memimpin untuk mengontrol bawahannya. Dan komunikasi dapat menciptakan interaksi yang lebih akrab. Seperti yang dikatakan oleh Mohammad Asta kepala sub bagian Umum adalah:

“Dalam suatu intansi komunikasi paling penting untuk dijaga dimana dengan komunikasi tercipta suatu interaksi sehingga disitulah kita dapat membangun relasi dengan baik. Karena ketika hubungan antara sesama tercipta dengan baik maka dalam mewujudkan visi dan misi akan tercapai”¹

¹ Mohammad Asta (40), Kepala Sub Bagian Umum Pegawai Kementerian Agama, *Wawancara*, 17 Maret 2021, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

Pada dasarnya komunikasi mencakup banyak sisi kehidupan. Oleh karenanya ada tahapan membangun relasi melalui komunikasi, yaitu pertama, membuka diri. Artinya setiap pribadi manusia mempunyai peran penting untuk dikenali dan mengenali. Disaat kita menyapa terlebih dahulu atau memanggil nama, disitulah tahap paling sederhana bahwa kita sedang membuka diri. Karena disaat membuka diri inilah, gaya komunikasi kita mulai terlihat.

Dalam hal ini baik komunikasi verbal maupun non-verbal berpengaruh besar dalam menyampaikan tujuan kita kepada orang lain. Bahasa, kesopanan, gesture tubuh, dan kontak mata semua berpengaruh bagaimana orang lain mempersepsikan diri kita, sehingga dalam menjalin suatu hubungan haruslah memperhatikan tidak hanya verbal tetapi juga non-verbal. Seperti yang dikatakan oleh Muhammad Asda:

“Komunikasi kita itu disini sangat baik, kita disini sering saling sharing dan menegur satu sama lain. Komunikasi yang terjalin antar pegawai itu makin erat karena kebiasaan sehari-hari itu menyapa teman-teman yang ada disini. Selain itu sering saling menyemangati. Kami disini sering menjaga komunikasi supaya visi dan misi tercapai .”²

Salah satu fungsi komunikasi organisasi adalah fungsi persuasif. Dimana dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasif bawahannya daripada memberi perintah, sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh pegawai akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding jika pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya. Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang terjadi di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar, pimpinan tidak pernah memaksakan kehendaknya kepada pegawai sehingga pegawai

² Muhammad Asda (39), Staf Pelaksana Sub Ortala dan Kub, *Wawancara*, 17 Maret 2021, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

merasa dirinya dihargai dan tidak merasa tertekan. Sehingga komunikasi yang terjadi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar adalah komunikasi yang efektif.

Terjadinya komunikasi yang efektif dikarenakan pemimpin memiliki integritas yang baik. Komunikasi yang baik sangat bermanfaat dilingkungan kerja. Seperti pegawai di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar, komunikasi baik dapat menimbulkan rasa nyaman, dalam hal ini rasa nyaman dalam bekerja ataupun berkomunikasi antar pegawai. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pemenuhan kebutuhan fisiologi bagi pegawai ini dapat dilihat dari pimpinan yang berusaha memberikan yang terbaik dan menyamaratakan seluruh pegawai. Menurut Burhanuddin kepala seksi kepegawaian kementerian agama kota Makassar mengatakan bahwa:

“Komunikasi yang baik akan menimbulkan rasa nyaman. Semua pegawai disini itu merasa nyaman-nyaman saja, tidak ada yang merasa tertekan. Tapi, tidak dipungkiri terkadang biasa ada tekanan-tekanan yang mereka rasakan, tapi itu tekanan ada yang enak didengar dan ada juga yang kurang enak di dengar. Disini, motivasi untuk bekerja yaitu tekanan itu sendiri, tapi tekanan bersahabat ji. Dan tekanan ini yang membuat kita makin akrab dan komunikasi berjalan lebih baik lagi”³

Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif kepada seluruh lapisan pegawainya. Sebagai seorang pemimpin harus memiliki wawasan yang luas, jujur, adil, dan bertanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik. karena dengan berkomunikasi yang baik dapat menentukan berhasil atau tidaknya seorang pimpinan dalam menjalankan tugasnya, Seperti yang terjadi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar, peneliti melihat bahwa proses komunikasi yang terjadi antar pegawai baik itu komunikasi

³ Burhanuddin (42), Kepala Seksi Kepegawaian Kementerian Agama, *Wawancara*, 17 Maret 2021, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

yang terjadi antar bagian devisi tersebut maupun dengan divisi lainnya berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian terlihat jelas dalam lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar terdiri dari komunikasi verbal dan non verbal yang bersifat informal. Seperti halnya komunikasi dua arah, ucapan terima kasih, memberikan tip dan senyum kebanggaan terhadap bawahannya. Seperti yang dikatakan oleh Hasanuddin, Security Kementerian Agama Kota Makassar adalah:

“Komunikasi Pegawai disini bagus sekali sama saya tawwa, biasa kalau disuruh ka di kasih ka lebih lebihnya itu uang. Dan setiap datang ke kantor selalu ka na sapa di pos security. Tidak pernah juga na pandang rendah ka, jadi saya senang ka kerja di sini sama mereka semua.”⁴

Dengan komunikasi juga dapat menciptakan interaksi yang lebih akrab sesama pegawai. Dengan keakraban yang terjalin dengan baik, kinerja kerja pegawai pasti akan meningkat. Sehingga dengan peningkatan kinerja, pimpinan akan memberikan reward kepada pegawai yang kinerja kerjanya tinggi.

Human relation terhadap pegawai dalam mewujudkan visi dan misi bukan hanya melalui komunikasi yang baik tetapi juga dengan berbagai macam kegiatan. Kegiatan-kegiatan yang dapat menjalin kedekatan antar pegawai adalah:

1. Kerjasama antar pegawai

Pelatihan merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan yang berada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar, karena Kementerian Agama ini merupakan Lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab terhadap penataan Pendidikan di Kota Makassar. Di setiap bidang akan membuat pelatihan-pelatihan untuk membantu peserta pelatihan tersebut agar dapat menambah

⁴ Aris Munandar (25), Security Kementerian Agama, *Wawancara*, 17 Maret 2021, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

pengetahuan dan menambah pengalaman. Seperti yang dikatakan oleh

H.Burhanuddin adalah:

“Kita disini selalu adakan pelatihan -pelatihan, seperti pelatihan program pengembangan keprofesian berkelanjutan (PPKB). Kemudian yang jadi panitianya disini itu pegawai dibidang yang membuat pelatihan. Jadi, pada saat jadi panitia, kedekatan pegawai disini akan terjalin dengan baik dan mereka akan Kerjasama untuk menyukseskan pelatihan tersebut . dengan kegiatan tersebut hubungan antar pegawainya pasti akan bagus”⁵

Dengan membuat pelatihan-pelatihan di lingkungan Kementerian Agama Kota Makassar akan membuat keakraban yang akan terjadi di antara pegawai. Dengan terjalinnya keakraban sesama pegawai maka visi dan misi akan terwujud.

2. Kegiatan di Luar Jam Kerja

Kementerian Agama Kota Makassar mengadakan berbagai macam kegiatan bersama di luar jam kerja, hal ini dilakukan untuk meningkatkan *human relation* antar sesama pegawai. Kegiatan tersebut terlaksana apabila pegawai memiliki waktu luang serta menyepakati hari untuk melakukan kegiatan diluar kantor. Kegiatan tersebut seperti makan siang bersama, jalan-jalan dan rekreasi ke tempat wisata sesama pegawai. Hal ini berpengaruh terhadap *human relation* pegawai. Hal ini, sesuai dengan salah satu fungsi komunikasi dalam organisasi yaitu fungsi integratif yang mengatakan bahwa setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan pegawai yang dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. pegawai diajak untuk mendatangi tempat-tempat wisata, mulai dari tempat wisata yang berada di daerah Makassar, sampai pada agenda liburan keluar Sulawesi Selatan. Kegiatan seperti ini akan membuat *human relation* di Kementerian Agama

⁵ Burhanuddin (42), Kepala Seksi Kepegawaian Kementerian Agama, *Wawancara*, 17 Maret 2021, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

Kota Makassar akan berjalan baik. Seperti yang dikatakan oleh Andi Syaifullah adalah:

“Dibidang saya itu selalu ada event atau kegiatan. Event-eventnya itu biasa acara makan-makan di restoran atau rekreasi di pantai galesong dsb. Dengan adanya kegiatan-kegiatan yang ada diluar jam kantor itu supaya makin akrab sesama pegawai. Harus itu dijaga keakraban di kantor supaya hubungan sesama pegawai makin erat”⁶

Dengan kegiatan diluar jam kerja akan menunjukkan bahwa hubungan antar pegawai di Kementerian Agama Kota Makassar akan meningkat. Dalam hal keakraban, kegiatan yang dilakukan seperti mengunjungi tempat wisata ini, setiap pegawai semakin dekat dan saling mengenal antar pegawai.

3. *Reward*

Ada dua bentuk penghargaan yang di berikan kepada pegawai yaitu:

Pemberian *Reward*. Pemenuhan kebutuhan fisiologi seperti sandang, dan pangan bagi seluruh pegawai tetap sangat berguna untuk mensejahterakan pegawai dan meningkatkan kualitas suatu hubungan di lingkungan kantor. Selain itu pemenuhan rasa nyaman dilingkungan kantor sangat dibutuhkan. Dan kebutuhan akan dihargai dalam aktualisasi diri, berkaitan dengan bagaimana seorang atasan mampu memberikan *reward* kepada pegawai yang tingkat kinerja kerjanya baik, kemampuan berbicara di depan khalayak atau mengeluarkan pendapat tanpa rasa takut. Seperti yang dikatakan oleh Rasbi adalah:

“kita akan memberikan *reward* kepada pegawai yang tingkat kinerjanya tinggi, seperti memberikan penghargaan dan tip atau insentif. Memberikan *reward* kepada pegawai agar mereka merasa perjuangan dan kerjanya dihargai dan merasa puas.”⁷

⁶ Andi Syaifullah (36), Staf Kepegawaian Kementerian Agama, *Wawancara*, 17 Maret 2021, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

⁷ Rasbi (44), Kepala Bidang Pendidikan Agama Islam Kementerian Agama, *Wawancara*, 17 Maret 2021, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

Memberikan *reward* kepada pegawai di Kementerian Agama Kota Makassar, akan meningkatkan *human relation* di lingkungan kantor. Pemberian *reward* semata-mata untuk memberikan penghargaan atas apa yang telah dilakukan pegawai pada masa pekerjaannya. dengan adanya pemberian *reward* kinerja pegawai akan semakin meningkat dalam mewujudkan visi dan misi.

C. Kendala yang dihadapi *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi

Peneliti menemukan ada beberapa Kendala yang dihadapi *human relation* Terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi yaitu kesalah pahaman dan kurangnya berkomunikasi.

1. Miss Communication

Di dalam lingkungan yang melibatkan interaksi bersama orang lain, baik dalam lingkungan kelompok kecil dan kelompok besar, tidak dipungkiri terkadang terjadi kesalah pahaman. Kesalah pahaman dapat terjadi karena faktor psikologis dari pegawai tersebut. Faktor psikologis tersebut akan menimbulkan perbedaan pendapat. Dimana jika perbedaan pendapat ini tidak segera ditangani lama kelamaan akan merusak *human relation* dan akan muncul permasalahan dan kesalah pahaman. Dari kesalah pahaman tersebut bisa menimbulkan kendala-kendala tertentu. Di dalam proses interaksi, seperti halnya pada Kementerian Agama Kota Makassar, terkadang terjadi kendala-kendala dalam proses kerja diruang lingkup kantor. Kendala-kendala yang biasanya terjadi di kantor yaitu keinginan pegawai yang tidak sejalan dengan pegawai yang lainnya. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan sebuah konflik. Jika terjadi konflik maka *human relation* tidak berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Mohammad Asta, kendala yang dihadapi

human relation terjadap pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi adalah:

“kalau disini itu kadang kala terjadi kesalah pahaman, biasanya itu karena pegawai disini lain-lain maunya. Ada yang mau ini ada yang mau itu. Kadang kala juga terjadi konflik antar pegawai, karena mereka memiliki kepentingan pribadi dan status sosialnya juga berbedaki. Kalau terjadi begitu biasanya situasi ruangnya kurang enak. Kinerja juga pasti menurun. Artinya disini *human relation*nya tidak berjalan dengan baik.”⁸

Suatu instansi yang membawahi ratusan pegawai sangatlah sulit untuk mengotrol mereka semua, maka harus dibuat mekanisme yang menghubungkan mereka dengan bidang-bidang lain. Dengan hubungan yang erat, komunikasi yang terjalin akan berjalan dengan baik pula. Dengan komunikasi yang baik pegawai akan memaksimalkan kinerjanya dalam mewujudkan visi dan misi

2. Kurangnya Komunikasi

Berdasarkan observasi dan wawancara diketahui juga kendala dalam melakukan *human relation* lingkungan kantor adalah ketidak mampuan bawahan memulai komunikasi dengan pimpinan. Hal ini dibernakan oleh salah seorang informan. Tetapi. Hal ini dikarenakan sebagaimana pegawai merasa segan terhadap pimpinan. Mereka kadang sering memposisikan tidak sederajat dengan pimpinannya sehingga dapa menghambat *human relation*. Seperti yang dikatakan Irham adalah:

“kita pegawai itu disini segan ki sama atasan ta. Atasan ta juga tinggi jabatannya. Jadi saya itu kaya segan sekali sama beliau. Biasa itu tidak tauka mau bicara apa sama beliau. Mungkin karena segan sekaligus sehingga saya kaya susah komunikasi.”⁹

Berbagai Upaya diciptakan untuk menjaga *human relation* dalam lingkungan Kementerian Agama Kota Makassar agar tetap terjaga. Tetapi tanpa dipungkiri

⁸ Mohammad Asta (40), Kepala Sub Bagian Umum Pegawai Kementerian Agama, *Wawancara*, 17 Maret 2021, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

⁹ Irham (35), Staf Kepegawaian Kementerian Agama, *Wawancara*, 17 Maret 2021, Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar

human relation adalah hubungan yang lebih melibatkan hubungan psikologis dan seperti kita ketahui bahwa manusia tak ada yang sempurna dan tiap manusia kadang mempunyai persepsi yang berbeda dalam menanggapi suatu hal.

Peneliti melihat bahwa kendala yang dihadapi *human relation* yang terjadi di lingkungan kantor yaitu perbedaan persepsi yang berbeda dalam menerima pesan, dari perbedaan ini muncullah keinginan pegawai yang kadang tidak sejalan dengan pegawai yang lainnya, sehingga hal tersebut dapat menimbulkan sebuah konflik. Jika sebuah konflik muncul otomatis akan mempengaruhi kualitas dari hasil komunikasi yang terjadi dan pada akhirnya akan menghambat dalam mewujudkan visi dan misi.

Peneliti juga melihat bahwa ketidak mampuan pegawai berkomunikasi dengan atasannya sehingga *upward communication* tidak berfungsi dengan baik dikarenakan pegawai merasa segan untuk memulai berkomunikasi dengan atasannya. Serta kesibukan dari atasan juga dapat menghambat proses *human relation* yang terjadi di lingkungan kantor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan judul Penerapan *human relation* terhadap pegawai kementerian agama kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Penerapan *human relation* terhadap pegawai lebih mengutamakan komunikasi secara persuasif terhadap pegawai. Dengan komunikasi persuasif maka hubungan antar pegawai di Kementerian Agama Kota Makassar dapat berjalan dengan baik sehingga memungkinkan terjalin kerja sama antar pegawai dalam mewujudkan visi dan misi. Kantor Kemertrian Agama juga mengadakan kegiatan di luar jam kerja, dengan kegiatan di luar jam kerja akan menunjukkan bahwa hubungan antar pegawai lebih akrab , serta adanya reward dari pimpinan yang membuat pegawai semangat dalam mewujudkan visi dan misi
2. Kendala yang dihadapi pegawai Kementerian Agama Kota Makassar dalam mewujudkan visi dan misi yaitu adanya kesalah pahaman antar pegawai yang membuat hubungan antar Pegawai menjadi impersonal. Serta pegawai yang tidak mampu untuk berkomunikasi dengan leluasa terhadap pimpinannya karena pegawai merasa segan terhadap pimpinannya.

B. Implementasi Penelitian

1. Dalam *human relation*, sebaiknya para pimpinan/atasan lebih menampakkan sikap penghargaannya kepada bawahannya. Seperti halnya para pimpinan memberikan tanda, seperti tepukan bahu maupun semangat langsung yang

diucapkan oleh pimpinan bila kerjaan pegawai sudah menumpuk dan deadline.

2. Sikap saling menghargai harus dipertahankan kepada seluruh pegawai kantor Kementerian Agama Kota Makassar baik itu antara pegawai PNS, PNS dengan Honorer, maupun security.
3. Bila kepala Bidang melakukan kunjungan kerja keluar Makassar yang mengakibatkan meninggalkan kantor selama beberapa hari, sebaiknya kepala Bidang melakukan controlling melalui telfon kepada para pegawainya mengenai tugas kerja, jangan hanya melalui staf ataupun sekretaris kepala bidang itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, *Dasar-Dasar Public Relations* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995)
- Abdurrachman Arifin, *Human relation Untuk Manajemen (teori dan praktek)*. (Bandung: LAN RI, 1979), hal. 47
- Amin Widjaja Tunggal. 2008. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo.
- Amrullah, Mudzhira Nur, 2013. *Human relation Dalam Manajemen. Cet. I; Makassar:Alauddin University Press.*
- Arifah Annisa Syam, “Human relation Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintahan (*Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar*)” skripsi (Makassar: UINAM, 2015)
- Arni, Muhammad, 2008. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ar-Rifa’i, *Usamah. TafsirulWajiz*. Jakarta: GemaInsani. 2008
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group, 2008.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi ; Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Gracia. *Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Kerja Di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat*.
- Jaja Suteja, 2001, *Hubungan Kemitraan antara Strategi dan Fungsi Sumber Daya Manusia, Usahan Indonesia*, Maret No.03.
- Junawir, “*Penerapan Human relation Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Di Politeknik Kesehatan Makassar*”, skripsi, h.34
- KokomKomariah, “*Kegiatan Human relation dalam Memotivasi Kerja Pegawai Perusahaan Dodol Garut Olympic Di Kabupaten Garut*”, (20 November 2020)
- Liliweli, Alo. *Dasar-Dasar Komunikasi Antar Budaya*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2004
- Liliweri, Alo. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997.
- Martono, E, 1991. *Pengetahuan Dokumentasi Dan Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi*. Jakarta: Gramedia.
- Obsesi.blogspot.com/2010/08/pelaksanaan-human-relations-dalam.html(20 November 2020)
- Onong U. Effendy, 1989, *Human relation & Public Relations*, Alumni : Bandung
- R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Bandung:Remaja Rosdakarya,2002)
- RahmatDarmawan“*Aktivitas Human relation Dalam meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kepala Daerah Tana Toraja*”, <http://ArtikelJurnalRahmatdarmawan1709015>. (20 november 2020)
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi* Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2008.

- S. Djuarsa Senjaya, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994)
- Soemirat, Soleh. *Komunikasi Persuasif*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Supratiknya, A. *Tinjauan Psikologis Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Kanisius, 2013
- Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi : Perspektif, Ragam & Aplikasi*
- Tasruddin, Ramsiah. *Human relation dalam Organisasi* (Cet. I; Makassar: Alauddin University Press, 2013)
- Tubbs, L Stewart and Sylvia, Moss, *Human Communication ; Prinsi-prinsip Dasar Komunikasi*. Bandung: Rosda, 1996.
- W. Lawrence, Newman. *Social Research Methods : Qualitative and Quantitative Approaches*. Penerj: Edinah T. Sofia. Jakarta Barat: PT. Indeks, 2013.
- Wursanto, *Etika Komunikasi Kantor* Yogyakarta: Kanisius, 1987.



LAMPIRAN FOTO HASIL PENELITIAN









DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Fariqul Qanun adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 04 Desember 1998, di Ujung Pandang Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis ini merupakan anak Pertama dari tiga (3) bersaudara dan merupakan hasil buah hati dari pasangan suami istri yaitu Miftahuddin dan Nuraeni. Penulis pertama kali masuk Pendidikan di TK Teratai Makassar Pada Tahun 2005 sampai 2006 dan melanjutkan Pendidikan ke SDN Kompleks Ikip Makassar pada Tahun 2006 dan Tamat 2012. Pada

Tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan ke Pondok Pesantren Shohwatul Is'ad Pangkep dan tamat pada Tahun 2014. Kemudian Penulis Melanjutkan Ke SMK Telkom Makassar dan tamat pada Tahun 2017.

Pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi dan Tamat pada Tahun 2021

Dengan Motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas terakhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan.