

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di dalam sebuah manajemen dan organisasi dapat diibaratkan sebagai jiwa dan raga. Karenanya, organisasi dan manajemen merupakan satu kesatuan yang utuh, dimana yang satu tidak dapat dipisahkan dari yang lainnya. Sebagaimana halnya dengan manusia, dimana tubuh tidak akan mungkin mencapai tujuannya tanpa digerak oleh jiwa, maka organisasi pun juga tidak akan bisa mencapai tujuannya tanpa digiatkan oleh manajemen.

Suatu perusahaan atau organisasi dapat tercapai tujuannya dikarenakan adanya aktifitas orang-orang yang menjadi karyawan atau anggotanya. Adanya Human Relation (hubungan antar manusia) dari orang-orang yang berada di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik itu pada tingkat manajer maupun karyawan, nantinya kondisi lingkungan kerja tersebut dapat meningkatkan komunikasi di internal perusahaan.

Untuk menciptakan kualitas kemampuan konservasi dan keahlian dalam pemetaan kemampuan dan keterampilan kepemimpinan juga berperan dalam mengarahkan, pemimpin sebagai orang yang dapat mempengaruhi moral kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja, terutama tingkat prestasi suatu instansi pemerintahan.¹

Fungsi komunikasi dalam instansi pemerintah yaitu komunikasi yang memperbolehkan pegawai membicarakan, menerima, menafsirkan, dan bertindak atas suatu perintah. Dua jenis komunikasi yang mendukung pelaksanaan fungsi ini adalah pengarah dan umpan balik, tujuannya berhasil mempengaruhi pegawai melalui komunikasi *interpersonal*.²

Dalam menerapkan *Human Relations* didalam PT. Angkasa Pura II Pekanbaru merupakan perbuatan menerapkan hubungan kemanusiaan yang

¹ Nurjaman, Kadar dan Uman, Khaerul. 2012. *Komunikasi dan Public Relations*. Bandung: Cv. Pustaka Setia. Hal. 193

² Stewart, Sylvia, 2005. *Human communicatoin konteks-konteks.komunikasi*. Jilid II. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya. Hal. 167

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, baik kepuasan psikologis, maupun kepuasan jasmani. Karena *Human Relations* bertujuan untuk mendapatkan kepuasan. Teknik *Human Relations* dapat dilakukan dengan memberikan berbagai macam kebutuhan kepada para pegawai, baik kepuasan psikologi, maupun kepuasan jasmani.³

PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara di lingkungan Kementerian BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa ke bandar udara dan pelayanan terkait bandar udara di wilayah Indonesia bagian barat. Berdirinya PT. Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan pengusahaan dalam bidang jasa kebandar udara serta jasa yang terkait dengan bandar udara dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasilkan layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing yang kuat sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan para pemangku kepentingan perusahaan.⁴

Sampai sekarang dalam pandangan karyawan PT. Angkasa Pura II Pekanbaru menunjukkan penerapan *Human Relations* yang beragam. Sebagian karyawan ada yang mengatakan baik dan sebagian lagi mengatakan kurang baik dalam penerapannya. Padahal penerapan *Human Relations* yang baik dari sebuah perusahaan sangat penting karena *Human Relations* berdampak pada komunikasi internal perusahaan.

Fenomena yang terjadi di PT. Angkasa Pura II Pekanbaru terdiri dari berbagai hasil yang ingin dicapai menggunakan saluran perintah/instruksi, saran, bimbingan, pengarahan dan sebagainya (baik lisan atau tertulis) maka sasarannya adalah agar apa yang disampaikan pimpinan tersebut dapat diterima dan dimengerti dengan baik oleh pegawai, sehingga hal-hal yang diinginkan pemimpin tersebut kemudian dapat dilaksanakan dengan senang hati dan tidak adanya unsur keterpaksaan.

³ Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: CV. Andi. Hal. 208

⁴ Referensi Pra Riset pada PT. Angkasa Pura II Cabang Pekanbaru, Tanggal 16 Juni 2017. Pukul 10.14 WIB. Di Pekanbaru

Pimpinan menerapkan *Human Relations* kepada pegawai di instansi perusahaan ini merupakan pendekatan yang dilakukan untuk menciptakan kerjasama yang harmonis antara pimpinan dan pegawai, kurangnya sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya secara tidak langsung berpengaruh kepada kinerja yang diberikan oleh pimpinan. Hal ini bisa dilihat masih banyaknya pegawai yang kurang disiplin dalam segi waktu dan melaksanakan tugas yang diberikan seperti banyaknya pegawai datang terlambat, pulang sebelum waktunya, pekerjaan yang diberikan tidak dilaksanakan dengan baik, demikian pula setiap perintah yang diberikan kepada pegawai mestinya dilaksanakan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya pada saat pimpinan berada ditempat maupun tidak, pegawai yang diberikan tugas melaksanakan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada salah satu rekan kerjanya merupakan tanggung jawab rekannya tersebut.

Human Relations dilakukan di PT. Angkasa Pura II Pekanbaru, karena perusahaan pusat maupun kepala kantor cabang menyadari, karyawan adalah inti dari organisasi/perusahaan sebagai faktor penggerak yang paling dominan dalam perusahaan jasa dan sangat berperan aktif dalam pencapaian visi dan misi perusahaan. Agar suatu perusahaan memiliki daya saing baik nasional maupun internasional, karyawan atau tenaga kerja perusahaan yang bersangkutan sebagai faktor penggerak utama perlu mendapat perhatian yang lebih besar. Untuk dapat mencapai tujuan perusahaan, kepala kantor cabang mengerahkan segala kemampuannya dalam mengkoordinasikan seluruh anggota yang ada di perusahaan dengan kemampuan komunikasi yang efektif.

5

Komunikasi yang efektif antara kepala kantor cabang dengan karyawan dilakukan secara dua arah dengan menerapkan *Human Relations* yang bertujuan untuk menciptakan kedekatan dan keakraban serta memelihara hubungan baik diantara keduanya agar tercipta dukungan serta penilaian positif dari karyawan terhadap perusahaan. Kegiatan *Human Relations*

⁵ Referensi Pra Riset pada PT. Angkasa Pura II Cabang Pekanbaru, Tanggal 19 Juni 2017. Pukul 09.45 WIB. Di Pekanbaru

diantaranya dilakukan dengan olahraga bersama diluar jam kerja, makan siang sambil berbincang-bincang mengenai topik yang ringan dan dibarengi dengan sharing ide untuk kelancaran perusahaan, pembinaan rohani dimana kepala kantor cabang berusaha menggugah karyawan untuk menjadi pribadi yang lebih baik dengan menyentuh sisi-sisi rohani mereka, sapaan hangat saat bertemu karyawan, bahasa yang lugas bersahabat namun berwibawa saat berkomunikasi, memberikan perhatian kepada karyawan yang memiliki masalah, penghargaan kepada karyawan yang berhasil dalam suatu pencapaian, diskusi (tukar pikiran) mengenai keinginan antara kedua belah pihak yang dapat menyelesaikan masalah dan mengatasi kegelisahan yang dihadapi oleh karyawan serta partisipasi karyawan dalam membuat keputusan perusahaan.

Dengan menerapkan *Human Relations*, Kepala Kantor Cabang berusaha memecahkan masalah dalam situasi kerja maupun masalah yang menjadi beban para karyawan secara individu sehingga mereka dapat digerakkan kearah yang lebih produktif.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya, bisa muncul permasalahan. Permasalahan yang dapat muncul, diantaranya kurangnya komunikasi secara lisan, dimana pegawai merasa canggung untuk menyampaikan pertanyaan, saran maupun kritikan saat berhadapan dengan pimpinan karena merasa derajatnya berbeda, kurangnya interaksi sesama pegawai yang sering mengalami salah pengertian dalam koordinasi tugas dan penyampaian informasi dan sikap kerja sama yang belum optimal dengan membebaskan pekerjaan yang belum dikuasai kepada teman kerja yang lebih tahu. Jika permasalahan-permasalahan tersebut muncul dan terus dibiarkan berlanjut, dikhawatirkan akan mempengaruhi hasil kerja para pegawai.

Berdasarkan perbedaan implementasi *Human Relations* yang meliputi prinsip mengakui pentingnya individu, prinsip saling menerima, prinsip komunikasi terbuka dan prinsip partisipasi pegawai oleh Kepala Kantor Cabang dengan setiap karyawan yang berbeda, penulis ingin mengetahui bagaimana sebenarnya prinsip-prinsip human relations yang diterapkan kepala

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kantor cabang bagi karyawannya, maka penulis menyusun proposal ini dengan judul **“PRINSIP HUMAN RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI INTERNAL PERUSAHAAN PADA PT. ANGKASA PURA II PEKANBARU”**

B. Penegasan Istilah

Guna menghindari terjadinya kesalah pahaman terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis perlu menegaskan istilah tersebut dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penerapan

Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.⁶

2. Prinsip

Prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang atau kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak.⁷

3. Human Relations

Human Relations adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja. Ditinjau dari kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerja secara produktif, sehingga dapat dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.⁸

4. Komunikasi Internal

⁶ Repository.uin-suska.ac.id diakses pada 26 Desember 2017, Pukul 12.37 WIB

⁷ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/prinsip> di akses pada 26 Desember 2017, Pukul 12.32

WIB

⁸ <http://agus93winasis.blogspot.co.id/2013/11/definisi-human-relation-menurut-para.html> Diakses pada tanggal 03 Agustus 2017 Pukul 11.25 WIB. Di Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Lawrence D. Brennan komunikasi internal didefinisikan sebagai: “interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchange of ideas horizontally and vertically within the firm which gets work done operation and management.” (Pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan), dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertical didalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).⁹

5. PT. Angkasa Pura II

PT. Angkasa Pura II adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara di lingkungan Departemen Perhubungan yang bergerak di bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia bagian Barat, Salah satunya adalah Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.¹⁰

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan prinsip *Human Relations* PT Angkasa Pura II Cabang Pekanbaru dalam meningkatkan Komunikasi internal perusahaan”

⁹ Yuanita, et al., *Pengaruh Komunikasi Internal, Reward dan Punishment* Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2014

¹⁰ Referensi Pra Riset pada PT. Angkasa Pura II Cabang Pekanbaru, Tanggal 18 Oktober 2017. Pukul 14.20 WIB. Di Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan prinsip *Human Relations* dalam meningkatkan Komunikasi Internal perusahaan di PT. Angkasa Pura II Cabang Pekanbaru.

b. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Secara Akademis

- 1) Sebagai sumbangan ilmiah bagi penulis khususnya dan umumnya pada mahasiswa/i Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 2) Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau referensi bagi penelitian selanjutnya.

b. Secara Praktis

- 1) Dapat menambah wawasan berfikir dan cakrawala berpikir dalam kajian ilmiah serta masukan bagi setiap pihak yang terkait di dalam penelitian ini, dan dapat memperdalam pengembangan kajian keilmuan lanjutan, khususnya dalam bidang *Public Relations/ Humas*.
- 2) Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi jurusan *Public Relations/Humas* di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing bab yang diuraikan menjadi beberapa bagian :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini akan diuraikan tentang landasan teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini Menjelaskan tentang gambaran umum tempat penelitian yaitu PT. Angkasa Pura II Cabang Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini Menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi Menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN