

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.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Kajian Teori

Sebagai dasar kajian penelitian ini maka penulis terlebih dahulu menjelaskan kajian teori sesuai dengan permasalahan yang terdapat didalamnya teori adalah sebuah sistem konsep yang abstrak dan hubungan-hubungan konsep tersebut yang membantu kita untuk memahami sebuah fenomena.<sup>12</sup> Kerangka teoritis merupakan dasar berpikir untuk mengkaji dan menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini.

##### a. Human Relations

Davis dalam Effendy,<sup>13</sup> mengemukakan bahwa *Human Relations* adalah kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerja sama yang efektif, dan memberikan kebutuhan dan juga tujuan organisasi. Potensi aktualisasi dan proses kreatifitas manusia perlu digali, diarahkan dan dikembangkan di dalam wadah masyarakat dan juga organisasi/ instansi.

*Human Relations* dalam arti luas adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dalam bidang kehidupan. Secara kodrat manusia sebagai makhluk yang berfikir (*homo sapiens*) sehingga membedakan dengan hewan, juga sebagai makhluk sosial (*homo sosius*) sehingga dalam hidupnya selalu berhubungan dengan masyarakat dan lingkungannya. Sedangkan human relations dalam arti sempit merupakan interaksi antar seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekerjaan (hasil perbuatan). Dipandang dari kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang yang memotivasi untuk berkerja sama secara produktif sehingga di capai kepuasan ekonomis, psikologis dan sosial.

<sup>12</sup> Richard, West. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika, Hal. 49.

<sup>13</sup> Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Madar Maju. Hal 51.

## 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.

Hubungan manusiawi dapat berjalan dengan baik apabila dalam berhubungan dan komunikasi saling bersifat sopan, ramah, hormat dan menaruh simpati dan empati diawali dengan saling perhatian, sehingga menjalin interaksi yang baik dan komunikasi akan berjalan dengan lancar.<sup>14</sup> Edward C. Lindeman dalam Effendy, mengatakan hubungan manusiawi adalah komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) untuk membuat orang lain mengerti dan menaruh simpati. Orang akan menaruh simpati jika dirinya dihagai dalam hubungan ini.<sup>15</sup>

Sebagian besar kegiatan komunikasi yang kita lakukan sehari-hari berlangsung dalam situasi komunikasi *interpersonal*. Situasi komunikasi *interpersonal* bisa kita temui dalam konteks kehidupan dua orang, keluarga, kelompok, maupun organisasi. Komunikasi *interpersonal* mempunyai berbagai manfaat. Kita dapat mengenal diri kita sendiri dan orang lain, kita dapat mengetahui dunia luar, kita bisa menjalin hubungan yang lebih bermakna, kita bisa melepaskan ketegangan, dan kita bisa mengubah nilai-nilai atau sikap hidup seseorang melalui komunikasi *interpersonal*.

Josep A. Devito dalam Yasir komunikasi *interpersonal* perspektif *humanistik* meliputi :

1. Keterbukaan (*Openness*), yang meliputi komunikator harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, bereaksi jujur terhadap stimulus yang datang dan bertanggung jawab terhadap perasaan dan pikiran milik sendiri. Sikap terbuka besar sekali pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Sikap terbuka mendorong timbulnya pengertian, saling menghargai, dan saling mengembangkan hubungan interpersonal.
2. Empati (*Emphaty*), mampu mengetahui yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, mampu merasakan seperti orang lain rasakan dari sudut pandang orang lain itu. Kalimat empati yang sering

<sup>14</sup> Dwiendra, Octa dan Megasari, Kiki. 2012. *Komunikasi dan Konseling. Program DIII Kebidanan*. Hal 24

<sup>15</sup> Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Komunikasi Teori dan Praktek* . Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. Hal 140

digunakan seperti “ saya merasakan apa yang anda rasakan”. Komunikator harus mampu menahan godaan, untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkeritik berlebihan.

3. Prilaku positif (*Positivity*), didukung sikap yang terlalu positif seperti suka memuji lawan interaksi, selalu tersenyum dalam pembicaraan, menepuk bahu bila lama tidak bertemu, dan sebagainya. Contoh kalimat yang positif, “saya senang bertemu anda”, “ saya suka duduk dekat anda”.
4. Perilaku sportif/ mendukung (*Supportiveness*), yaitu sikap yang menurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang yang bersifat defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatik. Perilakunya lebih banyak mengungkapkan pengertian, dukungan, dan memperkuat. Misalnya “saya mengerti apa yang kamu rasakan”.
5. Kesamaan atau (*Equality*), umumnya dalam setiap situasi ada ketidaksetaraan, ada yang merasa lebih pandai atau lebih banyak tahu. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara, karena kedua pihak sama-sama memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Contoh percakapan, “salah satu dari kita harus, apakah saya atau kamu”.<sup>16</sup>

Teori organisasi *Human Relations* disebut juga teori hubungan kemanusiaan, *the Human Relations Theory*, hubungan antar manusia dan hubungan kemanusiaan kedua-duanya merupakan terjemahan dari istilah bahasa inggris *Human Relations*. 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

#### 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.

<sup>16</sup> Yasir. 2009. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan. Hal. 113.



## 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.

kesadaran dan pengertian sehingga pihak lain (yang menerima informasi) merasa puas.<sup>17</sup>

Teori hubungan kemanusiaan berangkat dari suatu anggapan bahwa dalam kenyataan instansi merupakan hasil dari hubungan kemanusiaan (*Human Relations*). Teori ini beranggapan bahwa instansi dapat diurus dengan baik terdapat hubungan *interpersonal* yang serasi. Hubungan itu dapat berlangsung antara pimpinan dengan pimpinan yang setingkat dengan pegawai.

Tujuan dilaksanakannya *Human Relations* ialah untuk mendapatkan:

- a. Kepuasan psikologis para pegawai,
- b. Moral yang tinggi
- c. Disiplin yang tinggi
- d. Loyalitas yang tinggi.<sup>18</sup>

Teori organisasi *Human Relations* mengakui bahwa 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, teori organisasi *Human Relations* 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.

<sup>17</sup> Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: CV. Andi. Hal. 264.

<sup>18</sup> Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: CV. Andi. Hal. 264

## 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.

Menurut Keith Davis dalam Ruslan,<sup>19</sup> falsafah *Human Relations* mencakup sebagai berikut :

1. Kepentingan bersama (*Mutual interest*)

Setiap orang, pimpinan dengan yang dipimpin, mempunyai kepentingan atau tujuan yang berbeda satu dengan yang lain. Tetapi dalam organisasi/instansi mereka harus mempunyai kepentingan-kepentingan bersama (mutual interest) untuk mencapai tujuan dan sasaran demi kepentingan utama instansi yang bersangkutan, bukan berdasarkan kepentingan individu.

2. Harga diri (*Human dignity*)

Pada dasarnya manusia itu ingin dihargai, dihormati atau diperhatikan. Menurut Kevin Davis Wursanto, Harga diri atau martabat manusia merupakan etika utama dan moral (mores) dalam human relations.

3. Perbedaan-perbedaan pada individu

Setiap perbedaan tersebut ditentukan oleh *field of experience* (berdasarkan pengalaman). Itu karena perbedaan yang ada pada individu merupakan dinamika dan falsafah dalam human relations yang dimulai dari apa dan bagaimana mengenai pandangan, pengertian, atau pemahaman diri seseorang.

Peran *Human Relations* dalam hubungan internal menurut Effendy adalah kegiatan rohaniah, kegiatan yang menyangkut watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap, dan tingkah laku menuju kepuasan hati, proses ini berlangsung pada dua orang yang terlibat dalam komunikasi antar pribadi yang bersifat dialogis. Sehingga masing-masing mengetahui, sadar dan merasakan efeknya, jika semua pegawai yang bekerja merasa senang maka *Human Relations* yang dibangun dikatakan berhasil. Manusia tidak hanya mempunyai kemampuan vegetatif (makan-minum, dan berkembang biak) kemampuan sensitif (bergerak mengamati, bernafsu, berpersaan) dan juga kemampuan intelektual (memiliki hasrat dan

<sup>19</sup> Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal. 87

## 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.

kecerdasan), tetapi sifat-sifat rohaniyah dan jasmaniah turut membentuk jiwa, sifat dan tingkah lakunya. Dengan kemampuan human relations pimpinan akan mudah memahami masalah yang ada pada pegawainya.

### b. Prinsip Human Relations

Prinsip-prinsip dalam *Human Relations* pada suatu lembaga atau sebuah instansi, yaitu sebagai berikut :

#### 1. Importance of individual

Memperhatikan kepentingan perusahaan bagi setiap masing-masing individu, sebagai pekerja, pegawai, dan lain sebagainya.

#### 1. Saling menerima (*mutual acceptance*)

Saling pengertian menerima dan memahami, antara pimpinan dan bawahan dalam melakukan tugas-tugas dan fungsi-fungsinya.

#### 2. Standart moral yang tinggi (*high moral standart*)

Memperhatikan standar moral yang tinggi pada setiap sikap tindak dan prilaku sebagai profesional, pimpinan dan pekerja.

#### 3. Kepentingan bersama (*common interest*)

Demi tercapainya tujuan dan kepentingan bersama.

#### 4. Keterbukaan komunikasi (*open communications*)

Maksud keterbukaan disini ialah prinsip melakukan suatu komunikasi yang sifatnya terbuka, untuk menciptakan saling pengertian, dan pemahaman mengenai instruksi, pelaksanaan tugas yang efektif dan lain sebagainya.

#### 5. Partisipasi Melibatkan partisipan, menyampaikan pendapat, ide dan sumbangan saran bagi semua tingkatan manajemen untuk mencapai tujuan bersama.<sup>20</sup>

### c. Komunikasi Internal

#### 1. Pengertian

Komunikasi Internal merupakan proses pertukaran pesan yang berlangsung dalam suatu organisasi. Komunikasi ini ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi. Bentuk komunikasi untuk meningkatkan

<sup>20</sup> Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal. 88

kinerja dan mencapai tujuan organisasi ada dua. Menurut Kohler dalam Muhammad, komunikasi tersebut adalah Komunikasi koordinatif dan Komunikasi interaktif. Komunikasi koordinatif berarti proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian perkantoran. Sedangkan komunikasi interaktif merupakan proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan.

Hubungan dalam komunikasi internal ini terdiri dari dua hubungan, yaitu peran Manajerial dan kegiatan pertukaran informasi. Peran manajerial merupakan peran yang diterapkan oleh manajer. Pada peran manajerial terdiri antara peran antarpribadi, peran informasional, dan peran keputusan. Sementara itu, kegiatan pertukaran informasi diterapkan oleh seluruh anggota. Pertukaran informasi ini penting untuk memungkinkan orang-orang bertukar pesan dan membantu menghubungkan kelompok-kelompok yang terpisah dalam organisasi.

#### a) Jenis jenis komunikasi internal

##### 1. Komunikasi Personal

Komunikasi ini terjadi dalam level personal dan terdiri dari dua orang dalam organisasi yang melakukan proses komunikasi baik tatap muka maupun melalui media. Proses komunikasi tatap muka mengharuskan dua orang tersebut bertemu langsung dan berkomunikasi tanpa ada perantara, sedangkan komunikasi melalui media biasanya menggunakan alat komunikasi seperti telepon, *email*, memo, surat, dan lain sebagainya.

##### 2. Komunikasi Kelompok

Komunikasi internal dalam organisasi yang terjadi antara satu kelompok dengan kelompok lainnya. Biasanya dalam organisasi kita lebih mengenal dengan bagian atau divisi, dimana masing-masing divisi ini tentu perlu melakukan komunikasi dengan divisi lain saat menjalankan tugasnya. Komunikasi kelompok lebih sering menggunakan proses yang tatap muka langsung, karena akan lebih

#### 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.

mudah untuk melakukan kontak secara berhadapan dibanding melalui media yang mungkin memunculkan kesalah pahaman.

## b) Ruang Lingkup Komunikasi Internal

Setelah memahami mengenai konsep komunikasi internal, selanjutnya kita perlu mengetahui siapa sajakah yang termasuk ke dalam pihak internal atau ruang lingkup dari komunikasi internal. Secara umum, ruang lingkup komunikasi internal terbagi menjadi tiga pihak, yaitu:

### 1. *Employee or Member* (karyawan, buruh, atau anggota)

Membangun komunikasi internal yang baik dengan karyawan atau buruh adalah hal yang sangat mendasar yang harus dilakukan oleh organisasi. Jika organisasi bukan berbentuk perkantoran, pihak ini bisa disamakan dengan kedudukan para anggota organisasi yang memberikan peranan serta sumbangsuhnya bagi organisasi. Banyak hal yang bisa dilakukan untuk memupuk komunikasi internal yang baik dengan karyawan maupun anggota dalam organisasi, dimana yang terpenting adalah adanya perlakuan yang adil dan pemberian hak sesuai dengan yang seharusnya.

Kedua hal ini mungkin sering didengar oleh organisasi manapun, namun pada praktanya tidak semudah yang terdengar dan terlihat. Adanya ketimpangan dalam memperlakukan anggota dan memberikan hak yang sesuai akan sangat memicu permasalahan dan konflik internal dalam organisasi. Selain itu, organisasi juga perlu memberikan penghargaan atas apa yang dilakukan karyawan atau anggotanya sehingga mereka merasa dihargai dan tumbuh rasa kepemilikan terhadap organisasi. Pembangunan dan pembinaan komunikasi internal yang baik juga bisa dilakukan dengan kegiatan yang melibatkan berbagai pihak internal dan bersifat menyenangkan seperti rekreasi, berolahraga bersama, dan lain sebagainya.

### 2. *Management* (Susunan Manajerial)

Bukan berarti karena secara tingkat atau susunan hierarki para manajer memiliki tingkatan dan peran lebih tinggi dan dianggap bisa

mengatur mereka yang berada di bawah kepemimpinannya, sehingga tidak diperlukan adanya komunikasi internal dalam manajerial. Justru sebagai pimpinan dan ujung tombak organisasi, pihak manajerial sangat perlu membangun dan memupuk komunikasi internal yang baik dan efektif. Tanpa adanya komunikasi yang efektif dalam susunan manajerial, maka akan sulit memimpin dan mengarahkan organisasi secara keseluruhan. Dan jika dalam tingkat manajer tidak ada komunikasi internal yang baik, akan terjadi konflik antara satu manajer dengan manajer lainnya yang membawahi divisi atau bagian yang berbeda. Seperti kita tahu bahwa dalam organisasi terdapat bagian yang memiliki peran dan tugas yang berbeda, dan masing-masing bagian itu dipimpin oleh manajer atau ketua tim. Karenanya untuk dapat menghindari permasalahan dan bersinergi antara satu bagian dengan bagian lain, sangat diperlukan adanya komunikasi internal yang baik dan terarah.

### 3. *Stockholder* (Pemegang Saham)

Pihak yang terakhir adalah *stockholder* atau pemegang saham, bisa juga mereka yang memberikan dana untuk kelangsungan organisasi jika itu bukan berbentuk perusahaan yang mencari laba. Pihak ini merupakan bagian dari pihak internal suatu organisasi karena berperan penting dalam mendukung jalannya organisasi, dimana tanpa ada dana akan sulit menggerakkan organisasi. Karena itu perlu dilakukan komunikasi internal yang baik kepada pihak *stockholder* atau pemberi dana bagi organisasi ini, terutama oleh pihak manajerial yang biasanya berhubungan langsung dengan mereka. Hal mendasar yang perlu dilakukan sebagai bentuk komunikasi internal adalah penyampaian informasi mengenai keadaan organisasi, karena mereka sangat berhak untuk mengetahui bagaimana situasi dan kondisi dari organisasi yang mereka dani. Bagi organisasi yang berbentuk perusahaan, penting untuk melaporkan laba atau rugi yang

#### 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didapat pada tahun tersebut dan bagaimana operasional perusahaan selama ini. Komunikasi internal juga bisa dijalin dengan menjalin dan mempertahankan hubungan baik seperti dengan mengadakan pertemuan secara berkala tanpa harus menunggu adanya persoalan organisasi yang mendesak.

### c) **Publik Internal dalam Organisasi**

Publik internal adalah orang-orang yang bergiat dalam organisasi (perusahaan, badan, instansi, lembaga, dan seterusnya) dan yang secara fungsional mempunyai tugas dan pekerjaan serta hak dan kewajiban tertentu. Publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari kegiatan usaha pada suatu organisasi atau instansi itu sendiri. Publik internal dalam perusahaan biasanya adalah pegawai, manajer, pemegang saham, dan buruh. Kegiatan Publik Internal dalam organisasi diwujudkan dalam Public Relations. Pegawai Public Relations akan mengatur tentang berbagai hubungan. Hubungan tersebut antara lain, hubungan dengan karyawan, hubungan dengan pemegang saham, hubungan dengan para manajer, dan hubungan dengan para buruh.

### d) **Aliran komunikasi**

Dalam komunikasi organisasi kita berbicara tentang informasi yang berpindah secara formal dari seorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah – komunikasi kebawah, informasi yang bergerak dari suatu jabatan yang otoritasnya lebih rendah kepada orang yang otoritasnya lebih tinggi disebut komunikasi ke atas, informasi yang bergerak diantara orang-orang dan jabatan-jabatan yang tidak menjadi atasan ataupun bawahan satu dengan yang lainnya dan mereka menempati bagian fungsional yang berbeda disebut komunikasi lintas saluran. Didalam penyampaian informasi terdapat beberapa aliran yang dapat digunakan oleh organisasi ataupun perusahaan, antara lain :

#### 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.



## 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.

## 1. Aliran Vertikal

Aliran ini mencakup seluruh transaksi yang meliputi aliran informasi ke bawah maupun ke atas yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam suatu organisasi. Gerakan informasi ke atas melalui tingkatan-tingkatan hirarki organisasional paling sering berbentuk umpan balik pelaksanaan kerja dan secara mendasar dihubungkan dengan fungsi pengawasan. Dalam aliran Komunikasi vertikal ini terbagi menjadi dua arah yaitu:

### **Komunikasi internal vertikal dua arah (*Upward Communications dan Downward Communications*)**

Komunikasi internal dua arah secara vertikal yang sangat formal dengan karyawan dan eksekutif mengikuti rantai komando organisasional secara menurun, yaitu dari pimpinan tertinggi melalui beberapa jenjang manajemen kepada para pekerja, dan secara menaik dari para pekerja melalui beberapa peringkat kewenangan kepada pimpinan. Komunikasi manajemen kebawah (*downward Communications*) terdiri dari perintah formal, pengumuman, majalah berkala, dan pesan verbal. Komunikasi keatas (*upward Communications*) dari para pekerja sebagian besar bersifat informal dalam bentuk saran secara verbal, gagasan, kritik, dan komentar, meskipun catatan formal juga digunakan.

Arus komunikasi manajemen internal yang tradisonal mengikuti jalur satu arah dari taraf puncak kewenangan menuju para pekerja terendah dalam organisasi. Dimasa lampau, para karyawan tidak diharapkan untuk menyampaikan tanggapannya kepada manajemen, yang memang biasa. Dalam komunikasi eksternal, arus informasi sama satu arah telah digunakan selama beberapa tahun oleh manajemen dalam berkomunikasi dengan publik luar.

Tetapi pada tahun-tahun belakangan ini, manajemen telah sadar akan nilai komunikasi dua arah dengan para karyawan dan publik, dan meningkatkan pemberian kesempatan kepada mereka untuk

## 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.

mengungkapkan pandangannya mengenai kebijaksanaan dan kegiatan lembaga.

Pendapat para karyawan dan publik eksternal menunjukkan kepada manajemen apakah pesan sudah diterima dan dipahami. Kesempatan yang diberikan kepada karyawan mengungkapkan pandangannya kepada manajemen untuk merangsang minatnya dalam pekerjaan dan seringkali menghasilkan gagasan yang bernilai. Kritik dan saran dari karyawan dan publik menunjukkan kebutuhan akan kebijaksanaan dan perilaku yang lebih baik untuk memperoleh kesepakatan publik (public-approval). Orang-orang yang memiliki kesempatan untuk mengungkapkan pandangannya menikmati perasaan diakui, yang menciptakan pengertian dan goodwill yang lebih baik.<sup>21</sup>

## 2. Aliran Horisontal (Lateral)

Komunikasi Horizontal terdiri dari penyampaian informasi diantara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama.<sup>22</sup>

### *Komunikasi internal secara Horizontal dua arah*

Komunikasi diantara staf eksekutif, para pengawas dan mandor pada peringkat kewenangan yang sama dilaksanakan melalui konferensi, transmisi televisi siaran terbatas, briefing dan diskusi. Komunikasi formal secara horizontal dua arah ini esensial bagi koordinasi yang efektif dan memperlancar kerja sama yang lebih baik antara kelompok staf dan para pelaksana itu<sup>23</sup>

## 3. Aliran Diagonal

Aliran ini mencakup seluruh transmisi antara aliran vertikal dan horisontal contohnya adalah bagaimana terjadi interaksi antara manajer dengan para anggota staff dan unit-unit pelayanannya.

<sup>21</sup> Uchjana, Onong, 1988. *Hubungan Masyarakat, Prinsip, Kasus, dan Masalah Satu*. Bandung : PT. Remaja RosdaKarya Hal.85

<sup>22</sup> Pace, Wayne, 2006. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja RosdaKarya, Hal.195

<sup>23</sup> Assumpta, Maria, 2002. *Dasar-Dasar public Relations teori dan praktek*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia Hal. 100

## 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.

## B. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang sejenis dan relevan dengan judul *pengaruh human relations (hubungan antara manusia) dan kondisi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi Pada Karyawan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Kabupaten Lamongan)* oleh Eka Cahyani Putri Susanti, Dkk pada tahun 2014. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa human relations dan kondisi lingkungan kerja di *Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Kabupaten Lamongan* cukup baik, penemuan ini sesuai dengan teori human relations bahwa pengaruh human relations sangat berpengaruh terhadap kondisi lingkungan kerja disuatu instansi.

Judul kedua, *pengaruh human relations terhadap kinerja pegawai di kantor wilayah kementrian Agama Provinsi Sulawesi Tengah* oleh asrifah pada tahun 2015. Kesimpulan penelitian menunjukkan Pemberian motivasi kepada pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah harus ditingkatkan lagi, dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, pimpinan memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi berupa pengakuan dan kompensasi, serta peningkatan kualitas kerja pimpinan yang diharapkan dapat menginspirasi pegawainya.

Judul ketiga, *penerapan Human Relations dalam meningkatkan Kepuasan kerja pegawai Museum Sang Nila utama* oleh Fitria Siusanti pada tahun 2014.

Dari penelitian diatas maerupakan tinjauan terdahulu, gunanya untuk mengetahui perbedaan dari penelitian penulis, maka penulis lebih menekankan kepada Peran *Human Relatons* PT. Angkasa Pura II Pekanbaru dalam meningkatkan komunikasi internal perusahaan.

## C. Kerangka Pikir

Untuk mengarahkan penelitian ini agar tepat pada sarannya, maka diperlukan kerangka pikir atau konsep oprasional yang digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap konsep teori. Kerangka pikir adalah model

konseptual bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.<sup>24</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori prinsip *Human Relations* sebagai pengukur dalam komunikasi internal perusahaan. Dalam teori ini dijelaskan bahwa suatu perusahaan yang melakukan kegiatan dalam hal meningkatkan komunikasi internal, akan tetapi dalam pelaksanaannya prinsip dari *Human Relations* ini sangat berperan penting dalam peningkatan komunikasi internal perusahaan.

Komunikasi internal yang baik dapat dilihat dan diukur melalui seberapa besar perusahaan dapat menjalankan seluruh prinsip *Human relations*, jika salah satu dari prinsip tersebut tidak bekerja secara efektif maka *human relations* di perusahaan tersebut tidak berjalan dengan sempurna.

Berdasarkan paparan yang telah penulis kemukakan diatas, kerangka pikir yang menjadi landasan/panduan penulis didalam melakukan kajian penelitian dilapangan nantinya. Adapun kerangka pikir menurut dari prinsip *human relations* adalah sebagai tampak pada gambar 2.1 dibawah ini sebagai berikut:

#### 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

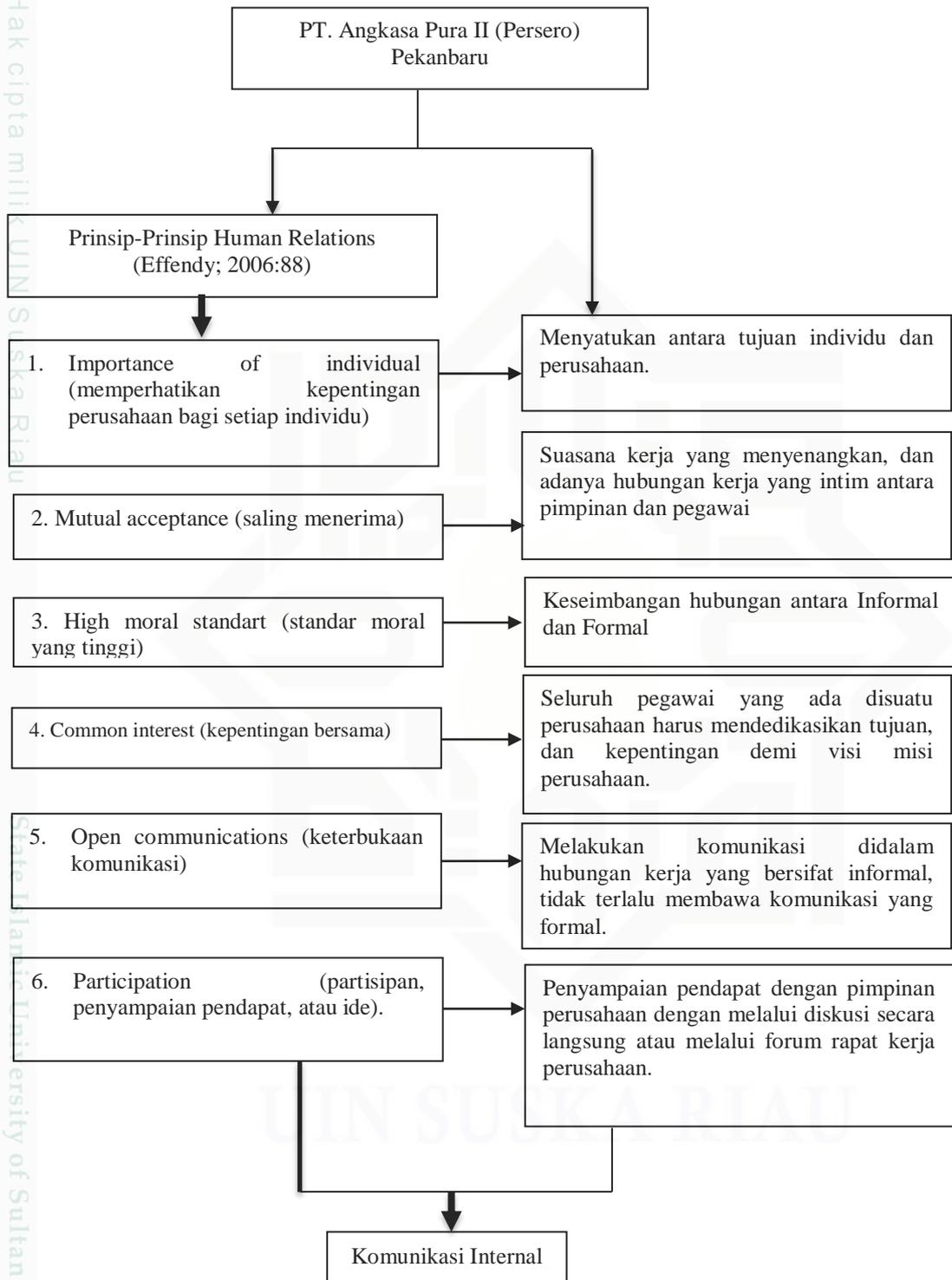
<sup>24</sup> Sogiono, 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta. Hal. 128

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**Gambar 2.1** : Kerangka Pikir Penelitian  
**Sumber** : Modifikasi Penulis