

**PENERAPAN *HUMAN RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN KERJA PEGAWAI MUSEUM  
SANG NILA UTAMA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Pada Fakultas  
Dakwah Dan Komunikasi**



**OLEH:**

**FITRIA SUSANTI  
NIM. 10943006724**

**JURUSAN KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2014**



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

**LEMBARAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Penerapan Human Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai Museum Sang Nila Utama” yang ditulis oleh:

Nama : Fitria Susanti  
NIM : 10943006724  
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 03 Oktober 2014

Sehingga skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Oktober 2014  
Dekan,  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

  
Dr. Yasril Yazid, MIS

NIP. 19720429 200501 1 004

**PANITIA SIDANG MUNAQASAH**

Ketua,



Darusman, M.Ag

NIP: 197008131997031001

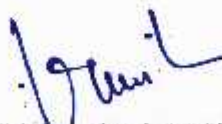
Sekretaris,



Firdaus El Hadi, S.Sos, M.Soc.Sc

NIP: 195402121981031011

Penguji I,



Mardhiah Rubani, M.Si

NIP: 197993020070120123

Penguji II,



Yandros, S.I.P., M.Si

NIP: 197101222007011016

## ABSTRAK

### **PENERAPAN *HUMAN RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI MUSEUM SANG NILA UTAMA**

Menerapkan *human relations* dalam organisasi atau instansi yang dilakukan *pimpinan* merupakan perbuatan menerapkan hubungan kemanusiaan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, baik kepuasan psikologis maupun kepuasan jasmaniah. Karena *human relations* bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, teknik *human relations* dapat dilakukan dengan memberikan berbagai macam kebutuhan kepada para pegawai, baik kepuasan psikologis, maupun kepuasan jasmaniah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang penulis teliti adalah “Bagaimana Penerapan *Human Relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai di “Museum Sang Nila Utama”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *human relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Museum Sang Nila Utama.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan analisis studi kasus dimana berusaha menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai fenomena realitas sosial. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi interview. Informan penelitian ini dipilih berdasarkan teknik *snowball* yaitu dengan mencari informan kunci. Yang dimaksud dengan informan kunci (*key informan*) adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Menjalin komunikasi dan hubungan baik kepada pegawai dengan memberikan senyum ramah kepada pegawai, pimpinan juga memperhatikan masalah apa saja yang dihadapi pegawainya dalam melakukan pekerjaan baik seperti melihat langsung keruangan pegawai bagian bimbingan, pimpinan juga melakukan pendekatan seperti bercerita kepada pegawai yang berada diruangannya.

## KATA PENGANTAR

### **Bismillahirrahmanirrahim...**

Segala puji bagi Allah yang Maha Pengasih dan Maha Bijaksana. Sehingga atas kuasa-Nya lah skripsi ini dapat terselesaikan. Sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ucapan terimakasih juga senantiasa tercurah kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil. Skripsi ini mendeskripsikan tentang “PENERAPAN *HUMAN RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI MUSEUM SANG NILA UTAMA”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan dukungan dan juga menerima segala bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati dengan tulus dan ikhlas kepada penulis. Jadi, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terima kasih kepada:

1. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, terima kasih atas do'anya, motivasinya serta dukungannya baik secara moril dan materil, sehingga Ananda dapat melaksanakan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, M.A, sebagai Rektor UIN SUSKA Riau beserta Wakil Rektor I, II, III yang telah memberikan kesempatan kepada

penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau.

3. Bapak Dr. Yasril Yazid, MIS sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
4. Bapak Darusman, M.Ag sebagai Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam memberikan nasehat.
5. Bapak Drs. Ginda, M.Ag sebagai Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam memberikan kemudahan selama penulis menuntut ilmu.
6. Bapak Drs. H. Abdul Rachman, M.Si, sebagai Wakil Dekan III yang telah memberi kemudahan selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Bapak Firdaus El Hadi, S. Sos, M. Soc, Sc sebagai Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi yang selalu mengarahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan permasalahan selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Ibu Intan Kemala, Msi, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan kemudahan dan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Bapak Drs. Suhaimi D, Msi selaku Dosen Pembimbing yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, Msi selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ide, saran serta mengarahkan penulis dalam penelitian ini.

11. Ibu Listiawati Susanti, MA selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di jurusan Ilmu Komunikasi.
12. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan komunikasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan, semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan.
13. Bapak Edy Yulisman, Se.Msi yang telah memberikan izin penelitian.
14. Selanjutnya kepada semua pihak-pihak yang membantu dalam menyusun skripsi ini, mudah-mudahan amal ibadahnya di terima Allah SWT.

Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini mudah-mudahan amal ibadahnya diterima Allah SWT, segala amal jariah dibalas dengan balasan yang berlipat ganda. *Amin amin ya robbal 'aamin.*

Pekanbaru, 2014

Penulis

FITRIA SUSANTI  
NIM: 10943006724

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Pemilihan judul .....	4
C. Penegasan Istilah.....	5
D. Permasalahan .....	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
F. Kerangka Teoritis Konsep Operasional .....	8
G. Metodologi Penelitian.....	25
1. Lokasi Penelitian .....	26
2. Subjek dan Objek Penelitian .....	26
3. Informan.....	26
4. Sumber Data.....	27
5. Teknik Pengumpulan data.....	28
6. Teknik Analisis Data.....	29
H. Sistematika Penulisan .....	29

## **BAB II GAMBARAN UMUM**

A. Sejarah Museum Daerah .....	31
1. Sejarah Berdirinya Museum Daerah .....	31
2. Pemberian Nama Sang Nila Utama .....	33
B. Sarana dan Prasarana .....	35
1. Gedung Perkantoran Museum .....	36
2. Gedung Induk (Ruang Pameran Tetap) .....	36
3. Gedung Auditorium .....	37
4. Pos Jaga .....	37
5. Taman .....	37
6. Koleksi Museum Daerah .....	37
C. Struktur Organisasi Museum Daerah .....	38

## **BAB III PENYAJIAN DATA**

A. Penerapan <i>Human Relations</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Pegawai Museum Sang Nila Utama .....	41
1. Berkomunikasi Saling bersikap sopan, ramah, saling menghargai, menaruh simpati dan empati.....	41
2. Meninjau kemajuan pegawai .....	43
3. Mengembangkan kemampuan pegawai .....	44
4. Standar sosial dan financial .....	45
5. Kesetaraan/kesamaan .....	47



6. Kondisi lingkungan kerja .....	47
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan	
<i>Human Relations</i> dalam Meningkatkan Kepuasan	
Kerja Pegawai Museum Sang Nila Utama .....	49

#### **BAB IV ANALISIS DATA**

A. Penerapan <i>Human Relations</i> Dalam Meningkatkan	
Kepuasan Pegawai Museum Sang Nila Utama .....	50
1. Saling pengertian, menghargai, mengembangkan	
hubungan antar pribadi yang serasi, antar pimpinan	
setingkat, antar pimpinan dengan pegawai dan pegawai	
dengan pegawai .....	40
2. Meninjau kemajuan pegawai .....	51
3. Mengembangkan kemampuan pegawai .....	52
4. Standar sosial dan financial .....	53
5. Kesetaraan/kesamaan .....	54
6. Kondisi lingkungan kerja .....	56
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan	
<i>Human Relations</i> dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja	
Pegawai Museum Sang Nila Utama .....	57

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	60
---------------------	----

B. Saran .....	62
----------------	----

## **DAFTAR PUSTAKA**