

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Museum merupakan suatu lembaga parlemen yang melayani kepentingan masyarakat dan kemajuannya tidak mencari keuntungan tetapi berusaha mengumpulkan, memelihara, meneliti, memamerkan, dan mengkomunikasikan benda-benda material manusia dan lingkungan untuk tujuan studi, pendidikan dan kesenangan (Hondarizal, 2011: 1).

Secara umum, Museum hanya dianggap sebagai tempat pajangan atau sekedar tempat menyimpan benda-benda kuno dan antik yang dapat dikunjungi dan dilihat pada waktu-waktu tertentu. Benda-benda yang dipajang di Museum, khususnya pada ruang pameran tetap merupakan benda-benda mati yang kurang berarti, padahal jika ditelaah lebih mendalam barang-barang tersebut sangat erat kaitannya dengan kehidupan kita dan melalui benda tersebutlah secara umum kita dapat melihat sejarah peradaban budaya masa lampau (Hondarizal, 2011: 1).

Kekeliruan pandangan ini wajar adanya, karena benda-benda yang dipamerkan dimuseum sebagian merupakan benda-benda yang berasal dari masa lampau, selain itu juga salah satunya disebabkan faktor keterbatasan pengetahuan dan kurangnya informasi yang didapat oleh masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka Museum Daerah Sang Nila Utama membuat buku panduan untuk menjelaskan arti dan fungsi Museum, juga untuk mempermudah masyarakat dalam melihat dan memahami koleksi yang dipamerkan. Aspek permuseuman

yang penting dalam meningkatkan kinerja permuseuman antara lain meliputi: selain fungsi museum sebagai sumber ilmu pengetahuan serta jaringan informasi sebagai pelayanan ilmiah dan informasi publik, kualitas kemampuan konservasi dan keahlian dalam penataan pameran juga sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah (Werkanis dkk, 2010:50).

Untuk menciptakan kualitas kemampuan konservasi dan keahlian dalam penataan pameran, 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 pemerintah (Nurjaman, 2012:193).

Fungsi komunikasi dalam instansi pemerintah yaitu komunikasi yang memperbolehkan pegawai membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu pemerintah. Dua jenis komunikasi yang mendukung pelaksanaan fungsi ini adalah pengarahan dan umpan balik, tujuannya berhasil mempengaruhi pegawai melalui komunikasi *interpersonal*. Hasil fungsi pemerintah adalah koordinasi diantara pimpinan dan pegawai yang saling bekerjasama (Mulyana, 2005:170).

Menerapkan *human relations* merupakan perbuatan menerapkan hubungan kemanusiaan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, baik kepuasan psikologis maupun ke puasan 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 (Wursanto, 2005: 208).

Tugas pemimpin bukan hanya untuk memuaskan pekerja, dengan kadar kesemua, melainkan dengan rasa puas itu, motivasinya untuk berprestasi dapat dibangkitkan. Jadi upaya pemimpin untuk membangkitkan kepuasan kerja pegawai, agar pegawai bangkit membangun produktivitas atau mendongkrak kinerja instansi tersebut (Danim, 2008:217).

Museum Sang Nila Utama merupakan tempat pameran tetap dimana koleksi atau kumpulan koleksi yang dipamerkan yang berfungsi sebagai media paling efektif untuk mengkomunikasikan koleksi kepada masyarakat, dengan kata lain sebagai penghubung antara Museum dengan masyarakat. Untuk menunjang fungsi Museum sebagai media paling efektif tentu tidak terlepas dari pimpinan dan pegawai yang sangat berperan penting dalam menjalankan aktivitasnya.

Fenomena yang terjadi di Museum Sang Nila Utama terdiri dari berbagai hasil yang ingin dicapai menggunakan saluran perintah/intruksi, saran, bimbingan, pengarahan dan sebagainya (baik lisan maupun 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 dilaksanakan dengan senang hati tidak adanya unsur keterpaksaan.

Pimpinan menerapkan *human relations* kepada pegawai di instansi pemerintah ini merupakan pendekatan yang dilakukan untuk menciptakan kerjasama yang harmonis antara pimpinan dengan pegawai, kurangnya sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya secara tidak langsung berpengaruh kepada kinerja yang diberikan pegawai. Hal ini bisa dilihat masih banyaknya pegawai yang kurang disiplin dalam segi waktu dan melaksanakan tugas yang diberikan

seperti masih banyaknya pegawai datang terlambat, pulang sebelum waktunya, pekerjaan yang diberikan tidak dilaksanakan dengan baik, demikian pula setiap perintah yang diberikan kepada pegawai mestinya dilaksanakan dengan sebaik-baiknya pada saat pimpinan berada ditempat maupun tidak, pegawai yang diberi tugas melaksanakan pekerjaan yang diberikan pimpinan apabila pimpinan berada ditempat, pegawai yang lain juga demikian karena merasa tugas yang diberikan pimpinan kepada salah satu rekan kerjanya merupakan tanggung jawab rekannya tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Penerapan *Human Relations* Dalam Meningkatkan kepuasan kerja pegawai Museum Sang Nila Utama”** bidang kebudayaan yaitu Permuseuman dan Sejarah Kepurbakalaan.

B. Alasan Memilih Judul

Penulis memilih judul penelitian ini berdasarkan alasan-alasan sebagai berikut:

1. Penerapan *human relations* merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dalam suatu organisasi/instansi.
2. Judul tersebut relevan dengan keilmuan penulis sebagai mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada konsentrasi *public relations*.
3. Peneliti merasa mampu untuk mengadakan penelitian baik dari segi waktu, dana, lokasi dan faktor pendukung lainnya.

C. 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 istilah yang berasal dari kata “ Terap”. Menurut kamus besar bahasa Indonesia. Jadi penerapan adalah mengenakan atau memperaktekkan (Poerwadaminta, 2007:1258).

2. *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 dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial (Davis dalam Dwiendra; 2012:23).

3. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan kombinasi aspek ekonomis, psikologis, sosiologi, kultural, aktualisasi diri, penghargaan dan suasana lingkungan (Danim, 2008:218).

4. Pegawai

Pegawai adalah para pembantu pimpinan dalam menjalankan kepemimpinannya (Wursanto, 2005:179).

5. Museum Sang Nila Utama

Museum adalah lembaga, tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan dan pemanfaatan benda-benda bukti materiil hasil budaya manusia serta alam dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya bangsa, sedangkan Sang Nila Utama merupakan nama yang diberi kepada museum ini yang berasal dari nama seorang Raja Bintan yang berkuasa sekitar abad XIII Masehi di pulau Bintan (Hondarizal, 2011:1).

D. Permasalahan

1. Identifikasi masalah dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana Penerapan *human relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Museum Sang Nila Utama?
- b. Apa saja kegiatan yang dilakukan untuk menerapkan *human relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai?

2. Batasan masalah

Untuk mempermudah penelitian dan memahami penelitian ini, maka penulis membatasi masalah yang diteliti yaitu, penulis hanya mengkaji masalah Penerapan *Human Relations* pada Museum Sang Nila Utama dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

3. Rumusan Masalah

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”?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *human relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Museum Sang Nila Utama.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Akademis

- 1) Sebagai sumbangan ilmiah bagi penulis khususnya dan umumnya pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.
- 2) Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau referensi bagi penelitian selanjutnya

b. Secara Praktis

- 1) dapat menambah wawasan dan cakrawala berpikir dalam kajian ilmiah serta masukan bagi semua pihak yang terkait, khususnya tempat penulis melakukan penelitian sekaligus untuk mengembangkan dan memperdalam pengembangan kajian keilmuan lanjutan.
- 2) Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada konsentrasi *Public Relations*.

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1. Kerangka teoritis

Pada pembahasan kerangka teoritis ini penulis memuat batasan-batasan tentang konsep yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Penulisan kerangka teoritis ini mampu memberikan landasan penelitian sekaligus acuan dalam menjawab permasalahan secara teoritis kemudian ditarik konsep operasional untuk memecahkan permasalahan dilapangan.

a. *Human Relations*

Davis dalam Effendy (1993:51) mengemukakan bahwa *human relations* adalah kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerja sama yang efektif, dan memberikan pemenuhan kebutuhan dan juga tujuan organisasi. Potensi aktualitas 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 kekaryaan(hasil perbuatan). Dipandang dari kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-

orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerja sama secara produktif sehingga dicapai kepuasan ekonomis, psikologis dan sosial. Davis dalam Dwiendra (2012:24).

Hubungan manusiawi dapat berjalan dengan baik apabila dalam berhubungan dan berkomunikasi saling bersifat sopan, ramah, hormat dan menaruh simpati dan empati diawali saling perhatian, sehingga menjalin interaksi yang baik dan komunikasi akan berjalan dengan lancar. (Dwiendra, 2012:25).

Edward C. Lindeman dalam Effendy (2004:140), mengatakan hubungan manusiawi adalah komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) untuk membuat orang lain mengerti dan menaruh simpati.” Orang akan menaruh simpati jika dirinya di hargai. Dalam hubungan ini William James (dalam Effendy; 2004:140), seorang ahli ilmu dari harvard University, Amerika serikat mengatakan bahwa tiap manusia dalam hati kecilnya ingin di hormati dan di hargai.

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 macam manfaat. Kita dapat mengenal diri kita sendiri dan orang lain, kita bisa 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* (Yasir, 2009:104).

Josep A. Devito dalam Yasir (2009:113) komunikasi *interpersonal* perspektif *humanistik* yang efektif 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*. Contoh pembicaraan, “ya inilah pendapat saya”.
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 digunakan seperti, “saya merasakan apa yang anda rasakan”. Komunikator harus mampu menahan godaan, untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik berlebihan.
3. Perilaku positif (*possitiveness*), didukung sikap yang selalu 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 suportif/mendukung (*supportiveness*) yaitu sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatis. 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 tahu. Komunikasi *interpersonal* akan lebih efektif bila suasananya setara, karena kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga dan sama-sama memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Contoh percakapan, “salah satu dari kita harus, apakah saya atau kamu”.

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 kesadaran dan pengertian sehingga pihak lain (yang menerima informasi) merasa puas (Wursanto, 2005:264).

Teori hubungan kemanusiaan berangkat dari suatu anggapan bahwa dalam kenyataan sehari-hari 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, antara pimpinan dengan pegawai, antara pegawai 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, dan
- e. Motivasi yang tinggi (Wursanto, 2005:264).

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 relations* 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 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 (Wursanto, 2005:265).

Menurut Keith Davis dalam Ruslan (2006: 87), 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, (2005:265). 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 dikarena perbedaan yang ada pada individu merupakan dinamika dan falsafah dalam *human relations* yang dimulai dari apa dan bagaimana mengenai pandangan, pengertian, atau pemahaman dari seseorang.

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

a. *Importance of individual*

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

b. Saling menerima (*mutual acceptance*)

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

c. Standar moral yang tinggi (*high moral standard*)

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

d. Kepentingan bersama (*common interest*)

Demi tercapainya tujuan dan kepentingan bersama.

e. Keterbukaan komunikasi (*open communications*)

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

f. Partisipasi

Melibatkan partisipan, menyampaikan pendapat, ide dan sumbang saran bagi semua tingkatan manajemen untuk mencapai tujuan bersama (Ruslan, 2006: 88).

Satu paradoks mengenai berkomunikasi dalam organisasi adalah orang-orang sibuk tampaknya perlu lebih banyak diingatkan (yaitu lebih banyak pesan ulangan) untuk melaksanakan komunikasi kebawah yang mereka terima dari atasannya. Pada pihak lain, dengan meningkatnya jumlah memo, rapat, telepon, dan lain-lain, setiap orang menjadi lebih sibuk karena diperlukan waktu untuk melaksanakan pesan-pesan tersebut (Mulyana, 2005:175).

Komunikasi keatas merupakan proses penyampaian gagasan, perasaan dan pandangan pegawai tingkat bawah kepada atasannya dalam organisasi. Jika pegawai tidak diberi tahu mengapa mereka harus melakukan hal tertentu dan hasil usaha mereka tidak diperlihatkan kepada mereka, mereka cenderung frustrasi dan kecewa atas pekerjaan mereka. Seorang pegawai mengatakan kepada kami ia telah bekerja untuk perusahaan selama tiga puluh tahun, dan karena ia hanya mendapat umpan balik bila ia melakukan kesalahan (Mulyana, 2005:181).

b. Kepuasan Kerja

1) pengertian

Istilah kepuasan kerja merujuk pada sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seseorang yang tak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap orang negatif terhadap pekerjaan itu. Ketika orang berbicara mengenai sikap pegawai, lebih sering mereka merujuk pada

kepuasan kerja. Memang, keduanya sering saling menggantikan (Nurjaman, 2012:87).

Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Pegawai yang seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, dan sering absen. pegawai yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan peraturan yang lebih baik, tetapi kurang aktif dalam kegiatan serikat pegawai dan kadang-kadang berprestasi lebih baik dari pada pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Handoko, 2001: 196).

Dalam melaksanakan *human relations* seorang pemimpin atau manajer melakukan komunikasi dengan para pegawainya secara manusiawi untuk menggiatkan mereka agar bekerja bersama-sama, sehingga hasilnya memuaskan di samping mereka bekerja dengan hati puas (Effendy 1993:52). Selain kepuasan yang ditimbulkan oleh hubungan yang harmonis dalam situasi kerja, aktivitas komunikasi antara pimpinan dan pegawai pun menjadi sangat berpengaruh ketika melaksanakan kegiatan penerapan *human relations*.

Teori prilaku disebut juga teori *humanistik*, lebih menekankan model atau gaya (*style*) kepemimpinan yang dijalankan oleh seseorang pemimpin. James Owens (dalam Nurjaman; 2012:201) menggambarkan melalui matriknya ada lima gaya yang dimiliki dalam teori kepemimpinan prilaku yaitu:

1) Autokratis

Pemimpin yang memiliki wewenang dari suatu sumber misalnya, posisinya, pengetahuan, kekuatan atau kekuasaan untuk memberikan penghargaan ataupun hukuman.

2) Birokratis

Gaya kepemimpinan yang dijalankan dengan menginformasikan kepada para pegawai tentang sesuatu dan cara melaksanakannya. Ciri khas seorang pemimpin yang birokratis adalah pandangannya terhadap semua aturan atau ketentuan instansi adalah “*absolute*” artinya pemimpin *memanage* kelompoknya (pegawai) dengan berpegang sepenuhnya pada aturan yang telah ditetapkan dalam instansi.

3) Diplomatis

Seorang pemimpin yang diplomat adalah juga seorang seniman, dan melalui seninya ia berusaha melakukan persuasi secara pribadi, jadi sekalipun memiliki wewenang atau kekuasaan yang jelas, ia kurang suka menggunakan kekuasaannya itu. Ia lebih cenderung memilih cara menjual sesuatu (motivasi) kepada pegawainya dan mereka menjalankan tugas pekerjaannya dengan baik.

4) Partisipatif

Pemimpin yang selalu mengajak secara terbuka kepada pegawainya untuk berpartisipasi atau mengambil bagian secara aktif, baik secara luas atau batas-batas tertentu dalam pengambilan keputusan, pengumuman kebijakan dan metode operasionalnya.

5) *Free rein leader*

Pemimpin seakan-akan menunggu kuda yang melepaskan kedua kendali kudanya. Walaupun demikian, ia bukan pemimpin yang benar-benar memberikan kebebasan kepada anggota atau pegawainya untuk bekerja tanpa pengawasan sama sekali.

Hal-hal yang merupakan tanggung jawab pimpinan yang secara tidak langsung ikut membantu pegawai dalam mencapai kepuasan kerjanya antara lain

- a. Semua pimpinan harus menetapkan tujuan bagi pegawai-pegawainya. Semua pimpinan harus melatih pegawainya, membantu mereka menjadi lebih efektif dalam pekerjaannya.
- b. Semua pimpinan harus meninjau kemajuan pegawainya dalam bentuk hasil dan tujuan yang telah dicapainya dan tidak menghargai aktivitas atau kegagalan mereka tetapi hasil dari tujuan mereka.
- c. Semua pimpinan hendaknya memberikan bimbingan, jika tidak kelompok terombang ambing, suasana kerjasama akan berkurang dan pegawai akan bekerja menurut arahnya masing-masing .
- d. Semua pimpinan hendaknya menggunakan metode baru dalam kelompok dan bidang mereka untuk membuat anggota kelompok terus-menerus menjadi lebih efektif.
- e. Semua pimpinan hendaknya membuat perencanaan untuk masa mendatang memproyeksikan kesempatan-kesempatan dan kesulitan-

kesulitan dan merencanakan tindakan pengembangan untuk menyelesaikan pokok persoalan yang penting.

- f. Semua pimpinan harus mengembangkan kemampuan pegawai-pegawainya.
- g. Pimpinan hendaknya menggunakan standar sosial dan financial yang mereka terapkan untuk pegawainya (Muhammad, 2002:91).

2) Faktor yang menimbulkan kepuasan kerja pegawai

Dalam teori hierarki Maslow, terlihat adanya kebutuhan-kebutuhan akan penghargaan atau kebutuhan-kebutuhan egoistik untuk penghargaan diri maupun untuk penghargaan dari pihak lain. Kebutuhan akan penghargaan diri mencakup kebutuhan untuk mencapai kepercayaan diri, prestasi, kompetensi, pengetahuan, penghargaan diri, dan kebebasan serta independensi (ketidak ketergantungan). Kelompok kedua, kebutuhan-kebutuhan akan penghargaan mencakup kebutuhan yang berkaitan dengan reputasi seorang individu atau penghargaan dari pihak lain; kebutuhan akan status, pengakuan apresiasi terhadap dirinya, dan respek yang diberikan oleh pihak lain. (Winardi, 2011:15).

Imbalan berupa upah atau gaji merupakan salah-satu imbalan ekstrinsik yang dapat dicapai orang-orang melalui kegiatan bekerja. Hal ini dapat membantu organisasi-organisasi mencapai pekerja-pekerja yang sangat kapabel serta dapat membantu memberikan kepuasan kerja serta memotivasi pekerja-pekerja tersebut untuk bekerja keras dalam upayameraih kinerja tinggi. (Winardi, 2011:155).

Human relations bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, teknik *human relations* dapat dilakukan dengan memberikan berbagai macam kebutuhan kepada para pegawai, kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi fisik dan kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi psikis.

1. Kondisi Lingkungan Kerja

a. Kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi fisik

- 1) Keadaan bangunan, gedung atau tempat kerja yang menarik dan menjamin keselamatan kerja para pegawai. Termasuk didalamnya ruang kerja yang nyaman dan mampu memberikan ruang gerak yang cukup bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya, serta mengatur ventilasi yang baik sehingga pegawai merasa nyaman bekerja.
- 2) Tersedianya fasilitas, seperti:
 - a) Peralatan kerja yang cukup memadai sesuai dengan jenis pekerjaan masing-masing pegawai.
 - b) Tersedianya tempat-tempat rekreasi, tempat istirahat, tempat olahraga berikut kelengkapannya, kantin atau kafetaria, tempat ibadah, tempat pertemuan dan sebagainya.
 - c) Tersedianya sarana transportasi khusus antar jemput pegawai.
- 3) Letak gedung atau tempat kerja yang strategis sehingga mudah dijangkau dari segi penjuruan dengan kendaraan umum. Dengan memberikan fasilitas tersebut diatas diharapkan para pegawai akan berperilaku sesuai dengan perilaku yang dikehendaki instansi yang pada

akhirnya dapat memberikan dorongan untuk bekerja dengan semangat, disiplin dan loyalitas yang tinggi.

- b. Kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi psikis
 - 1. Adanya perasaan aman dari pegawai dalam menjalankan tugasnya yang meliputi:
 - a) Rasa aman dari bahaya yang mungkin timbul pada saat menjalankan tugas
 - b) Merasa aman dari pemutusan hubungan kerja yang sewenang-wenang (secara tidak adil), dan
 - c) Merasa aman dari segala macam bentuk tuduhan sebagai akibat dari saling curiga mencurigai diantara pegawai.
 - 2. Adanya loyalitas bersifat dua dimensi, yaitu vertikal dan horizontal.
 - 1) Loyalitas yang bersifat vertikal, yaitu loyalitas antara pimpinan antar pegawai. Untuk menunjukkan loyalitas pimpinan terhadap para pegawai antara lain dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:
 - a) Mengadakan anjarsana kerumah-rumah pegawai pada saat-saat tertentu. Anjarsana tersebut dapat diadakan secara teratur seperti misalnya mengadakan arisan yang tempatnya berpindah-pindah dan diikuti oleh keluarga pegawai.
 - b) Ikut membantu memecahkan masalah yang sedang dihadapi oleh pegawai, sepanjang pegawai yang bersangkutan tidak keberatan.

- c) Membela kepentingan pegawai sepanjang kepentingan pegawai itu tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- 2) Loyalitas yang bersifat horizontal, yaitu loyalitas antara pimpinan dengan pimpinan yang setingkat, antar pegawai yang setingkat.
3. Adanya perasaan puas dikalangan pegawai. Perasaan puas ini akan terwujud apabila pegawai merasa kebutuhannya dapat terpenuhi baik kebutuhan fisik maupun kebutuhan sosial, lebih-lebih kebutuhan bersifat psikologis (Wursanto, 2005:287).

Sosiolog Amitai Etzioni (dalam Nurjaman; 2012:65) mengemukakan bahwa pendekatan yang berhubungan dengan pelaksanaan komunikasi dalam suatu organisasi untuk mencapai kepuasan kerja, salah satunya pendekatan *human relation*. Pendekatan *human relations* adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas ditentukan oleh norma sosial, bukan psikologis;
2. Seluruh imbalan yang bersifat nonekonomis, sangat penting dalam memotivasi para pegawai;
3. Pegawai biasanya memberikan reaksi persoalan, mengutamakan kelompok dari pada individu;
4. Kepemimpinan memberikan peranan yang sangat penting dan mencakup aspek formal dan informal;
5. Komunikasi merupakan proses penting dalam pengambilan keputusan.

Penting untuk membedakan konsep motivasi dengan konsep kepuasan kerja, karena sering kali istilah-istilah tersebut dicampuradukkan.

Kebanyakan pekerja mengembangkan perasaan-perasaan mereka terhadap berbagai macam aspek pekerjaan mereka seperti terhadap:

- a. Imbalan yang diterima mereka,
- b. Supervisi yang dialami mereka,
- c. Peluang-peluang untuk meraih promosi dan sebagainya yang dapat diklasifikasi sebagai sikap-sikap (attitudes).

Sikap-sikap merupakan reaksi afektif (perasaan-perasaan) reaksi-reaksi kognitif (keyakinan dan pemikiran), dan tindakan-tindakan behavioral. Sikap-sikap paling sering dinyatakan berkaitan dengan reaksi afektif. Reaksi atitudinal seorang pegawai terhadap sebuah kuesioner atau alat riset lainnya yang didesain untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi pekerjaan seorang pekerja seringkali dinamakan “faset-faset kepuasan kerja”. Kepuasan merupakan sebuah kondisi akhir (an end state) yang timbul karena dicapainya tujuan tertentu. Hal tersebut berupa reaksi afektif sang pegawai (perasaan-perasaan tentang) aspek-aspek dari situasi kerja. Motivasi terutama berkaitan dengan keinginan-keinginan sang individu dan bagaimana mereka dapat dipenuhi dalam situasi kerja (Winardi, 2011:137).

c. Tinjauan Terdahulu

Penelitian terdahulu yang sejenis dan relevan dengan judul, *human relations costumer service Bank Mandiri Cabang A. Yani Pekanbaru dalam Melayani Nasabah* oleh Ermawati pada tahun 2010. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa *human relations costumer service* Bank Mandiri Cabang A. Yani Pekanbaru dalam melayani nasabahnya cukup baik, penemuan ini sesuai

dengan teori *human relations* bahwa *costumer service* melakukan kegiatan pelayanan yang selalu memomorsatukan pelanggan dan senantiasa bersikap empati kepada seluruh nasabahnya

Judul kedua, *kegiatan Human Relations dalam Memotivasi Kerja Karyawan Perusahaan Dodol Garut Olympic di Kabupaten Garut* oleh Kokom Komariah, dkk pada tahun 2007. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar kegiatan *human relations* dapat memotivasi kerja karyawan, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yakni, simpati pimpinan terhadap karyawan, kondisi tempat kerja yang lebih baik dan pekerjaan yang bervariasi.

Judul ketiga, *Analisis Pengaruh Human Relations (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Fisik Lingkungan Terhadap Etos Kerja Dan Kinerja Karyawan Dedy Jaya Plaza Tegal* oleh Widdi Ega Rukmana pada tahun 2010. Kondisi fisik lingkungan merupakan lingkungan yang terbentuk dari penerapan hubungan antar manusia. Hubungan antar manusia mengandung arti suatu komunikasi karena sifatnya yang berorientasi pada perilaku. Oleh sebab itu, organisasi selayaknya harus memberikan kebebasan bagi karyawan untuk berkomunikasi agar mereka mampu bekerjasama dengan baik dalam pekerjaan mereka.

Dari penelitian diatas merupakan tinjauan terdahulu, gunanya untuk mengetahui perbedaan dari penelitian penulis, maka penulis menjelaskan bahwa penulis lebih menekankan kepada Penerapan *Human Relations* Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai Museum Sang Nila Utama.

2. Konsep Operasional

Berdasarkan kerangka teori diatas maka penulis membuat konsep operasional, yang nantinya menjadi tolak ukur dilapangan. Untuk menjawab masalah dalam penelitian ini penulis membuat konsep operasional dalam bentuk indikator-indikator dalam Penerapan *Human Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai Museum Sang Nila Utama sebagai berikut:

1. Penerapan *human relations* yang dilakukan pimpinan dalam berkomunikasi saling bersikap sopan, ramah, saling menghargai, menaruh simpati dan empati.
2. Pimpinan meninjau kemajuan pegawai dengan melihat kinerja pegawai di Museum Sang Nila Utama.
3. Pimpinan mengembangkan kemampuan pegawai-pegawainya.
4. Pimpinan melakukan standar sosial dan finansial yang diterapkan untuk pegawai-pegawainya.
5. Kesetaraan/kesamaan antara pimpinan dan pegawai, karena kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, yang memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan untuk instansi.
6. Memberikan Berbagai macam kebutuhan kepada para pegawai seperti: lingkungan kerja yang menyangkut segi fisik dan segi psikis.

G. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan analisis studi kasus dimana berusaha menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai fenomena realitas sosial

yang ada di Museum Sang Nila Utama yang menjadi objek penelitian. Dengan demikian format deskriptif kualitatif lebih tepat apabila digunakan untuk meneliti masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam seperti studi tentang perilaku konsumen, efek media, dan implementasi suatu kebijakan. (Bungin, 2008: 68) yaitu dengan menggunakan kalimat-kalimat yang sesuai dengan teori-teori yang terdapat pada penyajian data.

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Museum Sang Nila Utama Jl. Jendral Sudirman No. 194 Tangkerang.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pimpinan dan pegawai di Museum Sang Nila Utama. Objek penelitian adalah penerapan *human relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai di Museum Sang Nila Utama.

3. Informan

Dalam penelitian kualitatif, tidak menggunakan istilah populasi ataupun sampel seperti dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi itu. (Sugiyono, 2008 : 297).

Oleh karena itu, peneliti akan menggunakan informan untuk memperoleh berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Informan penelitian 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 mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Edy Yulisman SE.Msi (Kasubbag Tata Usaha), Drs. Endrizal (Staf Bimbingan), M. Ridwan (staf Tata Usaha), Kiapma Dewi (Staf Bimbingan), Gustirina (Staf Bimbingan).

4. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan (Moleong, 2009: 157). Data apabila digolongkan menurut asal sumbernya dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (*responden*) sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga atau instansi tertentu, seperti biro pusat statistik dan lain-lain (Suryanto, 2006: 55).

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga atau instansi tertentu, seperti biro pusat statistik dan lain-lain.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau yang sering disebut dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera (Arikunto, 2006:155). Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi mengumpulkan informasi dan data dengan mengamati langsung dilapangan yaitu di Museum Sang Nila Utama.

b. Wawancara/ *Interview*

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan informasi dengan ukuran sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Wawancara ini bisa disebut juga dengan teknik komunikasi secara langsung dengan memperhatikan bahasa sesuai dengan tingkat pengetahuan responden (Rakhmat 2009:88). Wawancara ditujukan kepada responden penelitian yaitu pegawai di Museum Sang Nila Utama.

c. Dokumentasi.

Dokumentasi yang berasal dari kata *document* yang artinya barang-barang tertulis. Suharsini (Arikunto, 2006:158). Dalam melaksanakan penelitian penulis juga menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, *news letter*, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat dan catatan harian yang berada di areal Museum Sang Nila Utama. Dokumentasi penulis dalam penelitian ini adalah Buku

Panduan Museum Sang Nila Utama dan Foto Kegiatan Pimpinan dan Staf.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif teknik ini hanya memaparkan dengan kata-kata mengenai fenomena-fenomena yang ada dilapangan didukung oleh teori-teori kemudian dari data tersebut diperoleh kesimpulan. Deskriptif kualitatif adalah menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat. Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan pengelolaan data tersebut yang disesuaikan dengan kebutuhan analisis yang akan dikerjakan (Suyanto, 2006:56). Analisis yang digunakan adalah analisis kasus dimana studi kasus itu adalah suatu strategi dan metode analisis data kualitatif yang menekankan pada kasus-kasus khusus yang terjadi pada objek analisis (Bungin, 2008: 229), dan ini menyangkut masalah perkembangan objek, sejarah dan struktur fenomena.

H. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bagian ini terdiri dari latar belakang, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis, dan konsep operasional, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Umum Lokasi Penelitian

Menjelaskan tentang Sejarah, Visi dan Misi Singkat Museum Sang Nila Utama.

BAB III : Penyajian Data

bagian ini akan menyajikan data-data yang telah di peroleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan hasil observasi di lapangan.

BAB IV : Analisis Data

Dalam bab ini data yang telah di peroleh akan di padukan dengan dengan teori-teori yang di kemukakan dalam rangka teoritis dan konsep operasional.

BAB V : Penutup dan Saran-Saran

Bagian ini terdiri dari kesimpulan dan saran.