

### **BAB III**

#### **PENYAJIAN DATA**

Penyajian data berikut ini merupakan hasil penelitian yang dilaksanakan penulis di Museum Sang Nila Utama. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data tentang penerapan *human relations* dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Museum Sang Nila Utama teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan penulis dalam memperoleh data tentang permasalahan ini yaitu melalui komunikasi secara langsung dengan metode tatap muka, wawancara, observasi dan dokumentasi melibatkan Kasubbag Tata Usaha dan Pegawai (staf-staf) di Museum Sang Nila Utama.

#### **A. Penerapan *Human Relations* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pegawai Museum Sang Nila Utama.**

##### **1. Berkomunikasi saling bersikap sopan, ramah, saling menghargai, menaruh simpati dan empati.**

Menjalin komunikasi dan hubungan yang baik kepada bawahan merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh pimpinan agar pegawai lebih terbuka kepada pimpinan dan mau menyampaikan apa saja yang menjadi hambatan pegawai dalam melakukan tugas yang diberikan pimpinan (Wawancara dengan Endrizal, pada tanggal 5 April 2014).

Komunikasi yang baik antara pimpinan dengan pegawai, berupa interaksi, saling menghargai, menghormati pendapat pegawai hal seperti ini sangat penting untuk menjaga hubungan baik antara pimpinan dengan pegawainya (Wawancara dengan Edy, pada tanggal 3 April 2014).

Hubungan antara pimpinan dengan pegawai cukup baik pimpinan senantiasa tersenyum ramah kepada pegawainya yang berada diruangan tersebut, dan menanyakan pekerjaan yang diberikannya sudah selesai atau belum. Pimpinan juga bercerita dengan akrab saat pegawainya merespon dengan baik keramahan pimpinannya (Observasi Lapangan, pada tanggal 3 April 2014).

“Saya biasanya menjelaskan apa saja yang harus dilakukan pegawai dalam melaksanakan intruksi yang saya berikan merupakan hal yang paling utama agar pegawai mengerti dengan apa yang harus dikerjakan atau apa yang harus pegawai selesaikan terlebih dahulu misalnya laporan pengunjung setiap bulannya (Wawancara dengan Edy, pada tanggal 3 April 2014).

Pimpinan memberikan tugas biasanya langsung kepada pegawai yang bersangkutan, terkadang juga selalu melalui pegawai yang satu ruang dengan pegawai yang akan diberikan tugas jika pimpinan tidak memungkinkan memberikan secara langsung kepada pegawai yang bersangkutan, seperti pimpinan akan segera berangkat keluar daerah (Wawancara dengan Endrizal, pada tanggal 5 April 2014).

Untuk memberikan saran, pendapat, ide serta keluhan kita mengadakan rapat rutin minimal satu bulan sekali sesuai dengan kebutuhan kita. Pegawai juga boleh secara langsung memberikan saran atau keluhan tersebut secara langsung tanpa menunggu rapat yang kita adakan setiap bulan tersebut (Wawancara dengan Edy, pada tanggal 3 April 2014).

Setiap ada kegiatan baru seperti pameran, penyuluhan, ceramah adanya pertukaran pegawai biasanya akan diberitahukan oleh kepada dinas kebudayaan dan pariwisata yang selalu memberitahukan kepada semua pegawai pada saat apel rutin (Wawancara dengan Ridhwan, pada tanggal 3 April 2014).

Sikap pimpinan yang simpati kepada pegawainya seperti menanyakan keluhan pegawai dalam melayani kebutuhan pengunjung dalam memberikan informasi tentang koleksi yang berada dimuseum, pimpinan juga selalu menanyakan apa saja yang dibutuhkan pegawai bimbingan yang bertugas untuk memberikan informasi kepada pengunjung (Wawancara dengan Kiapma, pada tanggal 5 April 2014).

## **2. Meninjau kemajuan pegawai**

Pimpinan terkadang datang keruang pameran untuk melihat langsung pengunjung, dan melihat kinerja pegawainya diruangan bimbingan serta bercerita seputar pekerjaan kepada pegawai (Wawancara dengan Kiapma, pada tanggal 5 April 2014), Gustirina menambahkan walaupun pimpinan bersikap ramah tetap saja banyak pegawai sungkan menyampaikan keluhannya, terkadang pegawai mewakili kepada satu orang pegawai yang selalu berkomunikasi kepada pimpinan.

Setiap tahun kita mengadakan peninjaun dengan adanya BP3 pegawai yang harus kita tandatangani, dengan adanya penandatanganan tersebut kita bisa mengetahui kinerja pegawai selama setahun itu saja yang kita lakukan untuk meninjau kemajuan pegawai (Wawancara dengan Edy, pada tanggal 3 April 2014).

Pegawai setiap bulannya memberikan laporan jumlah pengunjung anak-anak seperti PAUD, TK, SMP, SMA, Mahasiswa, orang dewasa serta pengunjung

asing kepada pimpinan. Pesan-pesan pengunjung untuk museum yang memang sengaja diminta pegawai setelah pengunjung melihat-melihat koleksi museum, hal ini bertujuan untuk melihat kekurangan-kekurangan museum itu sendiri sehingga bisa kita sampaikan kepada pimpinan agar kekurangan tersebut bisa diperbaiki untuk kedepannya (Wawancara dengan Gustirina, pada tanggal 5 April 2014).

Pada akhir bulan biasanya pegawai bagian bimbingan memberikan laporan jumlah pengunjung anak-anak, orang dewasa termasuk pengunjung asing hal ini sudah merupakan kegiatan rutin setiap akhir bulan (Wawancara dengan Ridhwan, pada tanggal 3 April 2014).

### **3. Mengembangkan kemampuan pegawai.**

Untuk mengembangkan kemajuan pegawai kita biasanya memberikan pelatihan yang berkaitan dengan bagian pegawai seperti bidang bimbingan bagian dalam memberikan informasi kepada pengunjung, pegawai harus mempunyai skill serta pengetahuan tentang benda-benda yang berada didalam museum agar pengunjung mendapatkan informasi yang benar-benar akurat sehingga pengunjung merasa nyaman berada dimuseum (Wawancara dengan Edy, pada tanggal 3 April 2014).

Kita selalu menerapkan pegawai yang peduli terhadap kebutuhan informasi pengunjung, yang selalu memberikan informasi mengenai koleksi serta selalu menyarankan kepada pegawai agar bersikap ramah sehingga pengunjung memberikan kesan yang positif terhadap kinerja para pegawai, jika ada penambahan koleksi pegawai dituntut untuk mempelajari sejarah serta asal koleksi tersebut sehingga bisa memberikan informasi yang benar-benar akurat tidak adanya informasi yang asal-asalan (Wawancara dengan Edy, pada tanggal 3 April 2014).

Untuk membantu pegawai dalam menjalankan tugasnya museum mengeluarkan brosur, buku-buku mengenai koleksi yang berada dimuseum. sehingga pengunjung bisa mengetahui apa-apa saja koleksi yang berada dimuseum, hal ini bertujuan selain untuk membantu pegawai juga agar pengunjung selalu mengingat sejarah peradaban masa lampau (Wawancara dengan Endrizal, pada tanggal 5 April 2014).

Skill yang harus dimiliki pegawai untuk meningkatkan kinerja permuseuman meliputi kemampuan untuk menjelaskan sejarah kepada pengunjung yaitu informasi publik, kemampuan konservasi (perawatan) dan keahlian penataan ruang pameran, museum juga bisa menjadi tempat berlatih dan meningkatkan kemampuan dalam berbagai aspek permuseuman (Wawancara dengan Endrizal, pada tanggal 5 April 2014).

#### **4. Standar sosial dan finansial**

Sanksi yang diberikan pimpinan kepada pegawai yang kurang disiplin berupa peringatan secara lisan yang diberikan kepada pegawai tersebut, agar pegawai menjadi lebih baik dalam bekerja (Wawancara dengan Kiapma, pada tanggal 5 April 2014).

Kurangnya disiplin pegawai bisa dilihat dari masih banyak pegawai yang datang terlambat pada saat apel rutin setiap paginya, tanda tangan yang masih bisa diwakilkan sehingga walaupun pegawai datang terlambat tetapi diabsen pegawai tersebut tetap saja melaksanakan apel rutin (Wawancara dengan Gustirina, pada tanggal 5 April 2014).

Kurangnya sanksi dari pimpinan di museum ini bisa dilihat dari masih banyaknya pegawai pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan instansi, letak gedung pameran yang terpisah dari gedung pimpinan pun salah satu penyebab

sulitnya melakukan pengawasan kepada pegawai yang kurang disiplin (Observasi Lapangan, pada tanggal 2 April 2014).

Gaji pegawai sudah standar dari pemerintah, termasuk yang honor sekarang juga sudah ditetapkan pemerintah pimpinan hanya bisa memberikan reward kepada pegawai berupa pelatihan dan perjalanan dinas, kita mengirim pegawai keluar daerah untuk mengikuti pelatihan, terkadang memberikan perjalanan dinas yang kita usulkan dulu kedinas. Motivasi yang kita berikan selain penghargaan tersebut, kita memberikan fasilitas kepada pegawai seperti komputer, perlengkapan kantor, sesuai dengan kebutuhan pegawai akan kita penuhi demi menunjang pekerjaan pegawai (Wawancara dengan Edy, pada tanggal 3 April 2014).

Untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai, pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi. Penghargaan biasanya berupa pelatihan diutamakan kepada pegawai yang berprestasi tersebut termasuk perjalanan dinas (Wawancara dengan Ridhwan, pada tanggal 3 April 2014).

Kita selalu berusaha melengkapi koleksi sejauh yang kita mampu serta mencari informasi yang benar-benar akurat dan apabila ada pergantian sistem pencatatan bagi katalog koleksi suatu museum, maka catatan lama selalu kita simpan tidak boleh dibuang begitu saja meskipun catatan itu sama hanya diganti bahasanya tetap harus disimpan sebagai arsip (Wawancara dengan Edy, pada tanggal 3 April 2014).

Setiap koleksi selalu dicantumkan keterangan mengenai masing-masing koleksi museum, pengelola juga mengupayakan bagaimana museum agar menjadi akrab bagi pengunjung. Hubungan manusiawi yang diterapkan oleh pimpinan kepada pegawainya sangat mempengaruhi dan menentukan kegiatan profesi permuseuman, dimana pimpinan selalu menjaga hubungan baik dengan pegawai sehingga pegawai merasa diperhatikan oleh pimpinan (Wawancara dengan Endrizal, pada tanggal 5 April 2014).

## **5. Kesetaraan/kesamaan.**

Bekerjasama antar pegawai sangat penting karena kita satu tim satu ruangan lebih sering berkomunikasi antar pegawai dari pada berkomunikasi dengan pimpinan selain kita juga menghormati pimpinan. Dalam menyelesaikan pekerjaan kita harus bekerjasama, karena pekerjaan itu adalah tanggung jawab bersama. Pegawai ruangan bimbingan jarang berkomunikasi dengan pegawai diruangan lain karena tempat yang terpisah jauh dari ruangan lain (Wawancara dengan Kiapma, pada tanggal 5 April 2014).

Untuk memberikan kebutuhan akan informasi pengunjung, pegawai harus bekerjasama serta mengawasi pengunjung khususnya PAUD, TK, SD hal ini bertujuan agar koleksi museum tetap aman serta tidak rusak karena masih adanya koleksi yang diluar vitrin (Wawancara dengan Gustirina, pada tanggal 5 April 2014).

Pegawai lebih sering bekerjasama dengan pegawai yang berada disatu ruangan karena pegawai diruangan lain mempunyai tugasnya masing-masing sesuai dengan bagian-bagiannya, hal ini dikarenakan dalam satu ruangan kita memiliki tugas dan tanggungjawab bersama yang harus kita selesaikan. misalnya bagian bimbingan melayani informasi pegawai, bagian konservasi bertugas merawat dan penguatan koleksi yang sesuai dengan bagiannya masing-masing (Wawancara dengan Ridhwan, pada tanggal 3 April 2014).

## **6. Kondisi lingkungan kerja**

Letak museum strategis karena bisa dijangkau menggunakan transportasi umum yang memudahkan masyarakat menuju museum, museum juga terletak

dipusat kota tidak jauh dari bandara sehingga wisatawan asing sangat mudah menuju museum hal ini juga membuat museum dikenal (Observasi Lapangan, pada tanggal 2 April 2014).

Kondisi lingkungan museum juga bersih serta ruang pameran koleksi juga yang luas sehingga memberikan kenyamanan bagi pegawai. Tetapi tempat seperti kantin tidak ada di instansi ini sehingga pada saat makan siang atau sarapan pegawai harus keluar dari instansi hal ini tentu menyita waktu kerja pegawai (Wawancara dengan Endrizal, pada tanggal 5 April 2014).

Fasilitas yang dimiliki oleh museum untuk menunjang fungsi museum tersebut antara lain, taman bermain yang dilengkapi sarana bermain, gedung auditorium yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan perpustakaan (Wawancara dengan Ridhwan, pada tanggal 3 April 2014).

Fasilitas untuk menunjang kegiatan kerja selalu dilengkapi oleh instansi tergantung apa yang dibutuhkan oleh pegawai, hanya saja tidak adanya kantin sehingga menyulitkan pegawai museum, jika pegawai ingin sarapan atau makan siang maka pegawai harus keluar dari instansi. Hal ini tentu memerlukan waktu lebih lama jika kantin disediakan di instansi, tidak jarang pegawai keluar pada jam-jam kerja atau waktu kerja telah dimulai pegawai masih banyak yang belum tepat kembali bekerja karena masih diluar instansi (Wawancara dengan Ridhwan, pada tanggal 3 April 2014).



**B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan *Human Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai Museum Sang Nila Utama.**

**a. Kurang beraninya pegawai untuk menyampaikan keluhan kepada pimpinan.**

Pimpinan terkadang datang keruang pameran untuk melihat langsung pengunjung, dan melihat kinerja pegawainya diruangan bimbingan serta bercerita seputar pekerjaan kepada pegawai (Wawancara dengan Kiapma, pada tanggal 5 April 2014), Gustirina menambahkan walaupun pimpinan bersikap ramah tetap saja banyak pegawai sungkan menyampaikan keluhannya, terkadang pegawai mewakili kepada satu orang pegawai yang selalu berkomunikasi kepada pimpinan.

**b. Pegawai kurang disiplin**

Kurangnya disiplin pegawai bisa dilihat dari masih banyak pegawai yang datang terlambat pada saat apel rutin setiap paginya, tanda tangan yaang masih bisa diwakilkan sehingga walaupun pegawai datang terlambat tetapi diabsen pegawai tersebut tetap saja melaksanakan apel rutin (Wawancara dengan Gustirina, pada tanggal 5 April 2014).

**c. Pegawai kurang terbuka**

Bekerjasama antar pegawai sangat penting karena kita satu tim satu ruangan lebih sering berkomunikasi antar pegawai dari pada berkomunikasi dengan pimpinan selain kita juga menghormati pimpinan. Dalam menyelesaikan pekerjaan kita harus bekerjasama, karena pekerjaan itu adalah tanggung jawab bersama. Pegawai ruangan bimbingan jarang berkomunikasi dengan pegawai

diruangan lain karena tempat yang terpisah jauh dari ruangan lain (Wawancara dengan Kiapma, pada tanggal 5 April 2014).

**d. kurangnya sanksi yang diberikan**

Sanksi yang diberikan pimpinan kepada pegawai yang kurang disiplin berupa peringatan secara lisan yang diberikan kepada pegawai tersebut, agar pegawai menjadi lebih baik dalam bekerja (Wawancara dengan Kiapma, pada tanggal 5 April 2014).

**e. Tandatangan absen yang bisa diwakilkan**

Kurangnya disiplin pegawai bisa dilihat dari masih banyak pegawai yang datang terlambat pada saat apel rutin setiap paginya, tanda tangan yang masih bisa diwakilkan sehingga walaupun pegawai datang terlambat tetapi diabsen pegawai tersebut tetap saja melaksanakan apel rutin (Wawancara dengan Gustirina, pada tanggal 5 April 2014).

**f. Tidak adanya kantin**

Fasilitas untuk menunjang kegiatan kerja selalu dilengkapi oleh instansi tergantung apa yang dibutuhkan oleh pegawai, hanya saja tidak adanya kantin sehingga menyulitkan pegawai museum, jika pegawai ingin sarapan atau makan siang maka pegawai harus keluar dari instansi. Hal ini tentu memerlukan waktu lebih lama jika kantin disediakan di instansi, tidak jarang pegawai keluar pada jam-jam kerja atau waktu kerja telah dimulai pegawai masih banyak yang belum tepat kembali bekerja karena masih diluar instansi (Wawancara dengan Ridhwan, pada tanggal 3 April 2014).