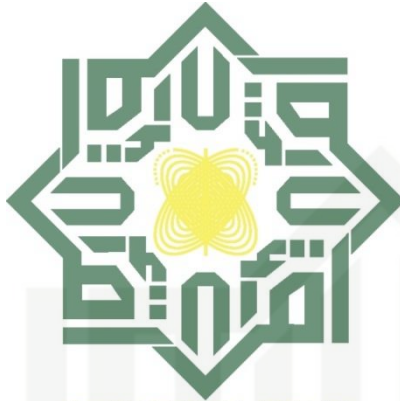




**NOMOR SKRIPSI**  
**6776/KOM-D/SD-S1/2024**

**PENERAPAN *HUMAN RELATIONS* DALAM PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DI KANTOR DESA TANJUNG ALAI**



**UIN SUSKA RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh

**NUR AFIFA AFNIATI**  
**NIM. 11743200910**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**PROGRAM STRATA SATU (S1)**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**

**2024**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



### PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nur Afifa Afniati  
NIM : 11743200910  
Judul : Penerapan Human relations dalam pemberdayaan masyarakat di kantor Desa Tanjung Alai

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 28 Juni 2024

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 juni 2024



Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A  
NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Artis, S.Ag, M.I.Kom  
NIP.196806072007011047

Sekretaris/ Penguji II,

Edison, S.Sos, M.I.Kom  
NIP.197804162023211009

Penguji III,

Dr. Usman, S.Sos, M.I.Kom  
NIP.198605262023211013

Penguji IV,

Rohayati, S.Sos, M.I.Kom  
NIP.198808012020122018



## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PENERAPAN HUMAN RELATION DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA TANJUNG ALAI

Disusun Oleh :

**Nur Afifa Afniati**

**11743200910**

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 21 Juni 2024

**Pembimbing,**

**Dr. Titi Antin, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19700301 199903 2 002**

**Mengetahui,**

**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi**

**Dr. Muhammad Badri, M.Si**  
**NIP. 19810313 201101 1 004**

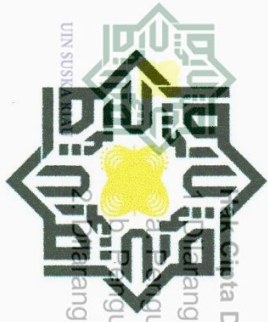
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Afifa Afniati  
NIM : 11743200910  
Tempat/ Tgl. Lahir : Tanjung Alai, 06 April 1999  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Penerapan Human Relations dalam Pemberdayaan Masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, penulisan dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas pada *footnote* dan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila kemungkinan hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan skripsi ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-Undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 28 Juni 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nur Afifa Afniati  
NIM. 11743200910



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nur Afifa Afniati  
NIM : 11743200910  
Judul : Penerapan Human Relation Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Kantor Desa Tanjung Alai

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 4 Januari 2024

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 04 Januari 2024

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Darmawati, M.I.Kom  
NIK. 130417026

Penguji II,

Rusyda Fauzana, M.A  
NIP. 198405042019032011





Pekanbaru, 21 Juni 2024

No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
di  
Tempat.

***Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.***

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Nur Afifa Afniati  
NIM : 11743200910  
Judul Skripsi : Penerapan Human Relation Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Kantor Desa Tanjung Alai.

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

***Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.***

Pembimbing,

**Dr. Titi Antin, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19700301 199903 2 002

Mengetahui :  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

**Dr. Muhammad Badri, M.Si.**  
NIP. 19810313 201101 1 004

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## ABSTRAK

### PENERAPAN *HUMAN RELATIONS* DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA TANJUNG ALAI.

Oleh  
**NUR AFIFA AFNIATI**  
**NIM. 11743200910**

Penelitian ini dilatar belakangi belum optimalnya pelaksanaan tugas pemerintah desa dalam membina dan memberdayakan masyarakat di Desa Tanjung Alai. Hasil temuan awal juga ditemukan belum terlaksananya bina pelatihan usaha rumah tangga yang diperuntukkan masyarakat Desa Tanjung Alai, oleh karena itu diperlukan jalinan komunikasi disetiap pemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan *human relations* dalam pemberdayaan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci yaitu kepala desa Tanjung Alai, dengan informan tambahan adalah sekretaris desa, kaur pemerintah, dan masyarakat. Teknik analisis data dilakukan secara analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa penerapan *human relations* dalam pemberdayaan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai pada umumnya telah dilaksanakan. Penerapan *human relations* berupa sinkronisasi tujuan antara individu dan organisasi menjadi langkah awal membangun komunikasi dan pola hubungan yang baik dan intens dalam ruang lingkup pemerintah desa. Hal ini didukung dengan partisipasi masyarakat terhadap segala kegiatan yang diagendakan pemerintah desa dalam pemberdayaan masyarakat. Pemerintahan Kantor Desa Tanjung Alai dengan prinsip *human relation*, dalam penerapannya sudah cukup bagus yang didukung oleh konsistensi dan sinergitas yang terbangun antara seluruh stakeholdes untuk bersama-sama melaksanakan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

**Kata Kunci:** *Human Relations*, Pemberdayaan, dan Desa.

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.

## ABSTRACT

### **APPLICATION OF HUMAN RELATIONS IN COMMUNITY EMPOWERMENT AT THE TANJUNG ALAI VILLAGE OFFICE.**

By  
**NUR AFIFA AFNIATI**  
**NIM. 11743200910**

*This research was motivated by the suboptimal implementation of the village government's duties in developing and empowering the community in Tanjung Alai Village. Initial findings also found that household business training for the Tanjung Alai Village community had not been implemented, therefore communication links were needed with each stakeholder. This research aims to determine the application of human relations in community empowerment at the Tanjung Alai Village Office. The informants in this research consisted of key informants, namely the Tanjung Alai village head, with additional informants being the village secretary, government head and community members. The data analysis technique was carried out using qualitative descriptive analysis. The results of this research prove that the application of human relations in community empowerment at the Tanjung Alai Village Office has generally been implemented. The application of human relations in the form of synchronizing goals between individuals and organizations is the first step in building good and intense communication and relationship patterns within the scope of village government. This is supported by community participation in all activities planned by the village government in empowering the community. The governance of the Tanjung Alai Village Office with the principle of human relations, in its implementation is quite good, supported by the consistency and synergy that is built between all stakeholders to jointly carry out community empowerment activities.*

**Keywords: Human Relations, Empowerment, and Village.**





## 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.

## KATA PENGANTAR

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, segala puji penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang, atas curahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya shalawat serta salam teruntuk sang tercinta dan termulia yakni Nabi Muhammad SAW, yang telah berjasa dan berhasil menanamkan nilai-nilai kemuliaan untuk segenap umat manusia di penjuru dunia sebagai pedoman dan bakat untuk mengarungi kehidupan di dunia maupun kehidupan di akhirat.

Skripsi dengan judul “Penerapan *Human Relations* Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Kantor Desa Tanjung Alai” adalah sebagai isyarat untuk mendapat gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Suska Riau. Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, penulis sangat menyadari banyak bantuan yang diberikan kepada penulis, baik dalam segi moral maupun material. Tanpa bantuan tersebut mungkin penulis tidak akan sanggup menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terutama dari kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda yang selalu memberikan doanya serta semua dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., Wakil Rektor I UIN Suska Riau., Bapak Dr. H. Mas’ud Zein, M.Pd., Wakil Rektor II UIN Suska Riau., dan Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D., Wakil Rektor III UIN Suska Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd.,M.A., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Masduki, M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Ibu Dr. Titi Antin, S.Sos, M.Si., selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan membimbing penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau Khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
8. Seluruh staf pegawai di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau yang telah membantu memberikan informasi serta petunjuk bagi penulis.
9. Keluarga tercinta, Ayah, Ibu, Ayah Mertua, Amak, Suami dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
10. Seluruh sahabat dan teman – teman, Suci, Liana, Widia, Siti, Sukma, Rafli, Renaldi, Riski yang banyak memberikan nasehat, arahan dan motivasi kepada penulis

Semoga Allah SWT memberikan berkah dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis baik secara pemikiran, tenaga, maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih atas jasa yang diberikan dari semua pihak kepada penulis.

Pekanbaru, Juni 2024

Penulis

**NUR AFIFA AFNIATI**  
**NIM. 11743200910**





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State's Islamic University of Sultan Kasim Riau

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Penegasan Istilah .....	3
1.3. Rumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Kajian Terdahulu .....	6
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Penerapan .....	10
2.2.2. Komunikasi .....	10
2.2.3. <i>Human Relations</i> .....	22
2.2.4. Pemberdayaan Masyarakat.....	28
2.3. Kerangka Pemikiran .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
2.1. Desain Penelitian .....	34
2.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
2.3. Sumber Data Penelitian .....	34
2.4. Informan Penelitian .....	35
2.5. Teknik Pengumpulan Data .....	35
2.6. Validitas Data .....	36
2.7. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>39</b>
4.1. Sejarah Desa Tanjunag Alai .....	39

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







## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Pemberdayaan masyarakat merupakan suatu arah kebijakan yang sangat penting dalam program penanggulangan ketertinggalan. Penanggulan masyarakat dalam ketertinggalan bertujuan agar masyarakat dapat mengakses peningkatan kualitas kehidupan dalam berbagai aspek, seperti pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, dan lainnya. Upaya untuk merealisasikan tujuan itu diperlukan adanya program percepatan penanggulangan yang benar-benar dapat menyentuh kebutuhan masyarakat.

Pemberdayaan masyarakat merupakan kegiatan yang memerlukan proses berkelanjutan, maka dibutuhkan komunikasi yang baik antara inisiator program dengan masyarakat maupun antar warga masyarakat. Proses pemberdayaan tersebut tidak akan mencapai tujuannya, jika tidak didukung oleh proses komunikasi yang partisipatif, dalam hal ini dibutuhkan *human relations*.

*Human relations* merupakan kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerjasama yang efektif, memberikan pemenuhan kebutuhan dan juga tujuan organisasi. Potensi aktualitas dan kreatifitas manusia perlu digali, diarahkan dan dikembangkan didalam wadah masyarakat dan juga organisasi atau instansi, dengan *human relations* dapat juga diusahakan untuk menghilangkan rintangan-rintangan komunikasi, mencegah segi konstruktif sifat tabeat manusia (Effendy, 2010: 50).

Pola komunikasi dalam *Human relations* merupakan komunikasi persuasif, komunikasi persuasif merupakan komunikasi yang dilakukan oleh individu kepada individu lain secara langsung atau tatap muka dalam situasi kerja pada suatu organisasi yang bertujuan untuk membangkitkan semangat dan prestasi kerja sesuai dengan Kerjasama yang produktif dengan perasaan senang dan puas.

Penerapan *human relations* sangat penting karena dapat memecahkan masalah yang menyangkut faktor manusia dalam organisasi agar berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Penerapan *human relations* juga bertujuan 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.



menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati. Penerapan *human relation* sudah banyak diterapkan dalam kehidupan organisasi, baik swasta maupun pemerintahan, namun kenyataan menunjukkan bahwa tidak sedikit pula instansi atau lembaga pemerintah yang kurang memperhatikan aspek-aspek tertentu dari penerapan *human relations*.

Secara umum, tugas pokok pemerintahan mencakup tiga fungsi yang utama, yaitu: pelayanan (*service*), pembangunan (*development*) dan pemberdayaan (*empowerment*). Fungsi pemberdayaan merupakan salah satu program pemerintah desa dalam memanfaatkan semua sumber daya yang ada agar dapat berkembang serta dapat membantu proses kemajuan desa. Sasaran dalam program pemberdayaan masyarakat ini mencakup semua bidang, mulai dari pemerintahan, kelembagaan, kesehatan, ekonomi masyarakat, teknologi, dan pendidikan.

Namun pada kenyataannya, penerapan prinsip-prinsip *human relations* sangat minim diterapkan oleh pemerintah desa dalam memberdayakan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai. Hal tersebut, dapat terlihat dari belum optimalnya pelaksanaan tugas pemerintah desa dalam membina dan memberdayakan masyarakat di Desa Tanjung Alai. Hasil temuan awal juga ditemukan belum terlaksananya bina pelatihan usaha rumah tangga yang diperuntukkan masyarakat Desa Tanjung Alai, oleh karena itu diperlukan jalinan komunikasi disetiap pemangku kepentingan.

Komunikasi akan membangun hubungan manusia untuk melakukan aktivitasnya, dan dengan adanya komunikasi maka kerjasamapun akan terjalin dengan baik sehingga dalam menyelenggarakan program pemerintah di bidang pemberdayaan masyarakat dapat berlangsung dengan baik dengan kerja sama yang baik antara atasan dan bawahan, maupun antara sesama pegawainya dalam sebuah lembaga pemerintahan desa, dan dapat menarik atau mengajak orang untuk bekerja sama sehingga apa yang harus dilakukan dapat terselenggara sesuai dengan harapan dan tidak terjadi kesalahan dan tujuannya untuk kesejahteraan dan harmonisan bagi masyarakat.

#### 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 Ditindungi 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.

Berdasarkan hal tersebut maka penerapan *human Relation* dalam memberdayakan masyarakat akan membantu aparat pemerintah desa dalam mengembangkan desa dan mensejahterakan masyarakat. Dimana *human relation* adalah suatu pola interaksi atau hubungan antar manusia yang menjadi syarat keberhasilan suatu komunikasi baik komunikasi antar perorangan maupun komunikasi dalam instansi atau organisasi. Dalam hal ini instansi pemerintahan sangat membutuhkan peran komunikasi untuk menjaga hubungan antar personal, karena dalam ruang lingkup pemerintahan desa perlu menjaga komunikasi secara baik dan dapat bertukar pikiran gagasan antara para aparatur desa dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal, sehingga pekerjaan dapat berjalan demi terwujudnya program pemberdayaan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis melakukan suatu penelitian dengan judul **“Penerapan *Human Relations* dalam Pemberdayaan Masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai”**.

## 1.2. Penegasan Istilah

### 1. Penerapan

Penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu pemasangan, penguasaan perihal mempraktekkan (Budiono, 2005: 532). Penerapan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kegiatan memprekatekkan *human relations* dalam pelayanan penerbitan kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Desa Tanjung Alai.

### 2. *Human Relations*

*Human relations* adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja (*work situation*) dan dalam organisasi kekerjaan (*work organitation*) dengan tujuan untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati (Effendy, 2010: 48). *Human relations* yang dimaksud dalam komunikasi persuasif



## 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.

yang dilakukan pimpinan dalam upaya meningkatkan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Desa Tanjung Alai.

### Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat merupakan upaya peningkatan kemampuan masyarakat (miskin, marjinal, terpinggirkan) untuk menyampaikan pendapat dan atau kebutuhannya, pilihan-pilihannya, berpartisipasi, bernegosiasi, mempengaruhi dan mengelola kelembagaan masyarakatnya secara bertanggung-gugat (*accountable*) demi perbaikan kehidupannya (Handini, Sukei dan Astuti, 2019: 9).

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana penerapan *human relations* dalam pemberdayaan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan *human relations* dalam pemberdayaan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai.

### 1.5. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan ilmu komunikasi serta dapat memberikan pengetahuan dan wawasan tentang apa yang dibutuhkan pemerintah desa dalam memberdayakan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian secara praktis dapat berguna dan bisa memberikan masukan serta bisa juga menjadi pedoman bagi semua pihak, baik bagi penulis sendiri, pembaca maupun bagi Pemerintah Desa Tanjung Alai.

### 1.6. Sistematika Penulisan

**BAB I Pendahuluan**, yang meliputi latar belakang masalah, penegasan Istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- BAB II Tinjauan Pustaka**, meliputi kajian terdahulu, kajian teori, dan kopes operasional dan kerangka pemikiran.
- BAB III Metodologi Penelitian**, yang digunakan desain pendekatan penelitian, lokasi dan waktu, sumber data peneltian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.
- BAB IV Gambaran Umum**, sejarah singkat Desa Tanjung Alai, tujuan, motto, profil, tugas dan fungsi, struktur organisasi, ketenagaan, fasilitas Desa Tanjung Alai.
- BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan**, Pada bab ini berisi analisis tentang penerapan *human relations* dalam memberdayakan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai.
- BAB VI Penutup**, bagian ini terdiri dari kesimpulan dan saran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, diantaranya sebagai berikut:

Al Ihsan, Ruskin Azikin, dan Samsir Rahim (2015), tentang Penerapan *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba. Adapun metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan informan 12 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *human relations* yang dilakukan pemerintah kelurahan dalam pelayanan publik belum terlaksana secara maksimal, dapat ditinjau dari segi komunikasi yang kurang dilakukan oleh pemerintah kelurahan kepada masyarakat. Selanjutnya ditinjau dari aspek partisipasi yang tidak melibatkan masyarakat untuk ikut terlibat langsung dalam suatu kegiatan. Aspek pengarahan pemerintah kelurahan masih membeda-bedakan dalam melayani masyarakat. Kajian terdahulu tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian penulis. Adapun yang membedakan penelitian kajian terdahulu dengan penelitian penulis adalah bahwa penulis fokus pada penerapan *human relations* dalam memberdayakan masyarakat.

Akbar Ramadhan (2018) tentang Peranan Human Relationship Dalam Penyelenggaraan Program Pemerintahan Bidang Kemasyarakatan Di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan Human Relation dalam Penyelenggaraan Program Pemerintahan Bidang Kemasyarakatan di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar. Jenis penelitian adalah penelitian Kualitatif dengan tipe penelitian adalah Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Penerapan Human



Relation berupa sinkronisasi tujuan antara individu dan organisasi menjadi langkah awal membangun komunikasi dan pola hubungan yang baik dan intens di lingkup kelurahan. 2) Pemerintahan Kelurahan Kampung Buyang dengan prinsip Human Relationship, dalam penerapannya sudah cukup bagus yang didukung oleh konsistensi dan sinergitas yang terbangun antara seluruh stakeholdes untuk bersama-sama membangun Kampung Buyang. Kajian terdahulu tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian penulis. Adapun yang membedakan penelitian kajian terdahulu dengan penelitian penulis adalah bahwa penulis fokus pada penerapan *human relations* dalam memberdayakan masyarakat.

Anindya Karina Putri (2020) tentang Komunikasi Pemberdayaan Pada Program Kampung Keluarga Berencana Dalam Meningkatkan Perekonomian Keluarga Di Kota Balikpapan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui komunikasi pemberdayaan pada program Kampung Keluarga Berencana dalam meningkatkan perekonomian keluarga di Kota Balikpapan dan mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam komunikasi pemberdayaan pada program Kampung Keluarga Berencana dalam meningkatkan perekonomian keluarga di Kota Balikpapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pemberdayaan pada program Kampung Keluarga Berencana dalam meningkatkan perekonomian keluarga di Kota Balikpapan dilaksanakan oleh petugas penyuluh lapangan yang menyampaikan pesan pemberdayaan kepada masyarakat melalui sosialisasi pemberdayaan. Kajian terdahulu tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian penulis. Adapun yang membedakan penelitian kajian terdahulu dengan penelitian penulis adalah bahwa penulis fokus pada penerapan *human relations* dalam memberdayakan masyarakat.

Yuli Setyowati (2019) tentang Komunikasi Pemberdayaan Sebagai Perspektif Baru Pengembangan Pendidikan Komunikasi Pembangunan Di Indonesia. Penelitian ini bertujuan mengungkap perubahan sosial yang terjadi pada masyarakat “kampung preman” dalam proses pembangunan sebagai gambaran keberdayaan masyarakat dalam berkomunikasi dilihat

#### 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.



dari perspektif teori tindakan komunikatif. Penelitian ini merupakan studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini meliputi: 1) Perubahan pola pikir masyarakat mampu membawa mereka pada pola perilaku yang berbeda dengan sebelumnya. Dalam proses perubahan ini dapat dilihat bahwa pada masyarakat terjadi proses *self-help* (menolong diri sendiri) untuk keluar dari stigma sebagai "kampung preman"; 2) Tindakan komunikatif masyarakat berdasarkan empat klaim menurut teori tindakan komunikatif dari Habermas dalam proses pemberdayaan memperlihatkan keberdayaan masyarakat dalam berkomunikasi yang menggerakkan mereka pada suatu kondisi kehidupan yang didasari oleh adanya nilai-nilai dan norma-norma yang disepakati bersama; 3) Berfungsinya kelompok-kelompok sosial menjadi ruang-ruang publik bagi masyarakat untuk berkomunikasi dan berekspresi, sehingga menumbuhkan emansipasi dan solidaritas di kalangan masyarakat. Kelompok sosial sebagai wadah paling efektif untuk pemberdayaan di tingkat komunitas yang memungkinkan individu untuk mengorganisir diri dalam kelompok tersebut (*collective self-empowerment*) sehingga terjadi suatu *dialogical encounter* (pertemuan dialogis) yang menumbuhkan dan memperkuat kesadaran berkomunikasi dan solidaritas kelompok. Adapun yang membedakan penelitian kajian terdahulu dengan penelitian penulis adalah bahwa penulis fokus pada penerapan *human relations* dalam memberdayakan masyarakat.

Anindya Karina Putri (2020) dengan judul tentang Komunikasi Pemberdayaan Pada Program Kampung Keluarga Berencana Dalam Meningkatkan Perekonomian Keluarga Di Kota Balikpapan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui komunikasi pemberdayaan pada program Kampung Keluarga Berencana dalam meningkatkan perekonomian keluarga di Kota Balikpapan dan mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam komunikasi pemberdayaan pada program Kampung Keluarga Berencana dalam meningkatkan perekonomian keluarga di Kota Balikpapan Hasil

#### 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.





penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pemberdayaan pada program Kampung Keluarga Berencana dalam meningkatkan perekonomian keluarga di Kota Balikpapan dilaksanakan oleh petugas penyuluh lapangan yang menyampaikan pesan pemberdayaan kepada masyarakat melalui sosialisasi pemberdayaan di tiga Kampung KB Kampung KB Percontohan Seraya Adhika, Kampung KB Selili Manggar dan Kampung KB Karang Anyar Bersatu. Pesan pemberdayaan adalah tentang Keluarga Berencana dan juga pelaksanaan pemberdayaan untuk meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Petugas menyampaikan pesan secara langsung, leaflet, brosur, pemasangan banner, layanan aplikasi yang dapat di *download* serta menggunakan radio. Respon masyarakat memberikan respon yang baik. Ketiga kampung KB memiliki keunggulan atau faktor pendukung yang adalah adanya dukungan dari tokoh masyarakat dalam komunikasi pemberdayaan. Kelemahan yang ada dalam pelaksanaan program pemberdayaan adalah waktu yang terbatas. Peluang yang dimiliki adanya peluang bekerjasama dengan instansi untuk kegiatan bantuan alat, pemasaran. Ancaman yaitu perkembangan teknologi internet yang semakin pesan sehingga perlu untuk dimanfaatkan terutama kegiatan pemasaran. Adapun yang membedakan penelitian kajian terdahulu dengan penelitian penulis adalah bahwa penulis fokus pada penerapan *human relations* dalam memberdayakan masyarakat.

## 2.2. Landasan Teori

Teori adalah himpunan konsep, definisi proposi yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala yang menjabarkan relasi di antara variabel untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut. Teori membantu periset menerangkan fenomena sosial atau fenomena alami yang menjadi pusat perhatian yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menjabarkan relasi diantara variabel untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut. Teori membantu periset dalam penentuan tujuan dan arah risetnya dan dalam memilih

### 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.



konsep-konsep yang tepat guna pembentukan hipotesis-hipotesisnya (Kriyanto, 2006: 43).

Pembahasan kerangka teoritis ini bertujuan untuk memaparkan atau menjelaskan konsep-konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini agar permasalahan bisa dengan mudah dipahami.

### 2.2.1. Penerapan

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut (Sudrajat, 2010: 2145).

### 2.2.2. Komunikasi

#### 2.2.2.2. Pengertian Komunikasi

Sebagai makhluk sosial, manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Manusia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu ini memaksa manusia perlu berkomunikasi. Setiap saat manusia selalu berbicara tentang komunikasi. Kata komunikasi sangat dikenal, tetapi banyak diantara kita yang kurang mengerti makna dari komunikasi walaupun kita selalu memperbincangkannya dan melakukannya.

Menurut Effendy (2011: 9) pada awal mulanya, istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* adalah kata yang berasal dari bahasa Latin *communicatio* dan *communis* yang mempunyai arti sama makna. Dengan arti sama makna, sebuah komunikasi diantara dua orang terjadi minimal adanya kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan.

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

Menurut Sopiah (2008;141) komunikasi adalah penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima, baik secara lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi. Pertukaran informasi yang terjadi diantara pengirim dan penerima tidak hanya dilakukan dalam bentuk lisan maupun tertulis, tetapi juga yang menggunakan alat komunikasi canggih. Pentingnya komunikasi dalam hubungannya dengan pekerjaan ditunjukkan oleh banyaknya waktu yang dipergunakan untuk berkomunikasi dalam pekerjaan.

Menurut Fieske dalam Ruliana (2014: 1) mengatakan komunikasi adalah salah satu dari aktivitas manusia dan suatu topik yang amat sering diperbincangkan sehingga kata komunikasi itu sendiri memiliki arti beragam. Komunikasi memiliki variasi definisi dan rujukan yang tidak terhingga.

### 2.2.2.3. Proses Komunikasi

Dalam prosesnya, komunikasi memiliki dua tahap, yaitu proses komunikasi secara primer dan sekunder sebagaimana yang ditulis oleh Effendy (2011: 11-18) sebagai berikut:

#### 1. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses penyampaian pikiran seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya. Bahasa yang paling banyak digunakan dalam komunikasi karena hanya bahasalah yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain. Apakah itu berbentuk ide, informasi atau opini; baik mengenai hal yang konkret maupun abstrak, bukan saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, melainkan juga pada waktu yang lalu dan masa yang akan datang.

Pada tahapan pertama, seorang komunikator menyandi (*encode*) pesan atau informasi yang akan disampaikan kepada komunikan. Pada tahap ini komunikator mentransisikan pikiran/perasan ke dalam lambang yang diperkirakan dapat dimengerti oleh komunikan. Kemudian komunikan mengawasandi (*decode*) pesan ataupun informasi tersebut dimana





komunikasikan menafsirkan lambang yang mengandung pikiran atau perasaan komunikator tadi dalam konteks pengertiannya. Setelah itu, komunikasikan akan bereaksi (*response*) terhadap pesan tersebut dan memberikan umpan balik (*feedback*). Jika terdapat umpan balik positif, komunikasikan akan memberikan reaksi yang menyenangkan sehingga komunikasi berjalan lancar. Sebaliknya, jika terdapat umpan balik negatif, komunikasikan memberikan reaksi yang tidak menyenangkan sehingga komunikator enggan melanjutkan komunikasinya. Dalam tahap umpan balik ini, terdapat transisi fungsi dimana komunikasikan menjadi *encoder* dan komunikator menjadi *decoder*.

#### 2.2 Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi ini adalah lanjutan dari proses komunikasi primer dimana terdapat alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama dalam penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lainnya. Biasanya penggunaan alat atau sarana ini digunakan seseorang dalam melancarkan komunikasi dimana komunikannya berada relatif jauh atau berjumlah banyak. Terdapat beberapa contoh media kedua yang dimaksud yang sering digunakan dalam komunikasi, yaitu telepon, surat, surat kabar, radio, majalah, televisi, dan banyak lainnya.

Peranan media sekunder ini dilihat penting dalam proses komunikasi karena dapat menciptakan efisiensi dalam mencapai komunikasikan. Contohnya adalah surat kabar atau televisi dimana media ini dapat mencapai komunikasikan dengan jumlah yang sangat banyak dengan hanya menyampaikan sebuah pesan satu kali saja. Tetapi kekurangan dari media sekunder ini adalah keefektifan dan keefisienan penyebaran pesan-pesan yang bersifat persuasif karena kerangka acuan khalayak yang menjadi sasaran komunikasinya tidak diketahui komunikator dan dalam prosesnya, umpan balik berlangsung tidak pada saat itu yang dalam hal ini disebut umpan balik tertunda (*delayed feedback*).

#### 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

#### 2.2.2.4. Tujuan Komunikasi

Menurut Effendi (2011: 8) dalam berkomunikasi, komunikator pasti memiliki suatu tujuan tertentu. Tujuan dari komunikasi dibagi menjadi empat yaitu :

1. Perubahan sikap (*attitude change*)
2. Perubahan pendapat (*opinion change*)
3. Perubahan perilaku (*behavior change*)
4. Perubahan sikap (*social change*).

Dari empat poin yang dikemukakan oleh effendy, dapat disimpulkan bahwa komunikasi bertujuan untuk merubah sikap, pendapat, perilaku, dan pada perubahan sosial masyarakat. Sedangkan fungsi dari komunikasi adalah sebagai penyampaian informasi yang utama, mendidik, menghibur dan yang terakhir mempengaruhi orang lain dalam bersikap dan bertindak.

Menurut Stuart dalam Cangara (2010: 165) mengatakan semua peristiwa komunikasi yang dilakukan secara terencana mempunyai tujuan, yakni mempengaruhi khalayak atau penerima. Pengaruh atau efek ialah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.

#### 2.2.2.5. Unsur-Unsur Komunikasi

Unsur komunikasi adalah bagian-bagian yang saling mendukung guna berlangsungnya suatu komunikasi yang sempurna, apabila tidak terdapat unsur-unsur komunikasi yang dimaksud maka dapat disimpulkan komunikasi tidak dapat berlangsung.

Menurut Lasswell dalam Ruliana (2014: 2) menunjukan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban pertanyaan yang diajukan, yakni: (a) *Who* (*communicator, source, sender*); (b) *Says What* (*Message*); (c) *In Which Channel* (*channel, media*); *To Whom* (*communicant, communicate, receiver, recipient*); (e) *Effect* (*Effect, impact, influence*). Sehingga jika kelima unsur ini berjalan semestinya akan menjadi sebuah komunikasi. Secara teknisnya komunikator

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

menyampaikan pesan menggunakan media diterima oleh komunikan dan menghasilkan sebuah efek.

#### 2.2.2.6. Fungsi Komunikasi

Fungsi adalah potensi yang dapat digunakan untuk memenuhi tujuan-tujuan tertentu. Komunikasi sebagai ilmu, seni, dan lapangan kerja sudah tentu memiliki fungsi yang dimanfaatkan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Effendy mengatakan komunikasi dalam pelaksanaannya memiliki berbagai macam fungsi dalam kehidupan manusia, seperti berikut ini :

1. Menyampaikan informasi (*to inform*)
2. Mendidik (*to educate*)
3. Menghibur (*to entertain*)
4. Mempengaruhi (*to influence*) (Effendy : 2011: 8).

Dari empat fungsi komunikasi diatas dapat kita ambil beberapa contoh yang terkandung pada setiap pesan yang disampaikan. Penyampaian informasi ini merupakan hal umum dalam kehidupan sehari-hari diperusahaan (*to inform*), mendidik (*to educate*) biasanya fungsi ini dilakukan oleh orang yang berprofesi sebagai atasan (pemimpin), menghibur (*to entertain*) merupakan salah satu fungsi komunikasi yang cukup diminati karena adanya faktor kesenangan, mempengaruhi (*to influence*) biasanya bersatu dengan penyampaian informasi.

Menurut Harold D. Lasswell dalam Cangara (2010: 2-3) menyebutkan tiga fungsi dasar yang menjadi penyebab, mengapa manusia perlu berkomunikasi yaitu sebagai berikut:

1. Hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui peluang-peluang yang ada untuk dimanfaatkan, dipelihara dan menghindari pada hal-hal yang mengancam alam sekitarnya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui suatu kejadian atau peristiwa. Bahkan melalui komunikasi manusia dapat mengembangkan pengetahuannya, yakni belajar dari pengalamannya, maupun melalui informasi yang mereka terima dari lingkungan sekitarnya.





## 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.

2. Upaya manusia untuk dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Proses kelanjutan suatu masyarakat sesungguhnya tergantung bagaimana masyarakat itu bisa beradaptasi dengan lingkungannya. Penyesuaian disini bukan saja terletak pada kemampuan manusia memberi tanggapan terhadap gejala alam seperti banjir, gempa bumi dan musim yang mempengaruhi perilaku manusia, tetapi juga lingkungan masyarakat tempat manusia hidup dalam tantangan. Dalam lingkungan seperti ini diperlukan penyesuaian, agar manusia dapat hidup dalam suasana yang harmonis.

3. Upaya untuk melakukan transformasi warisan sosialisasi. Suatu masyarakat yang ingin mempertahankan keberadaannya, maka anggota masyarakatnya dituntut untuk melakukan pertukaran nilai, perilaku, dan peranan. Misalnya bagaimana orang tua mengajarkan tatakrama bermasyarakat yang baik kepada anak-anaknya. Bagaimana sekolah difungsikan untuk mendidik warga negara. Bagaimana media massa menyalurkan hati nurani khalayaknya, dan bagaimana pemerintah dengan kebijaksanaan yang dibuatnya untuk mengayomi kepentingan anggota masyarakat yang dilayaninya.

#### 2.2.2.7. Model Komunikasi

Menurut Book dalam Cangara mengatakan hampir semua di antara kita pernah mengunjungi pameran atau museum. Di sana diperlihatkan berbagai macam miniatur, seperti gedung, candi, pesawat terbang, perahu, dan sebagainya. Miniatur-miniatur seperti dimaksud adalah model. Model ialah suatu gambaran yang sistematis dan abstrak, dimana menggambarkan potensi-potensi tertentu yang berkaitan dengan berbagai aspek dari sebuah proses. Menurut Cangara mengatakan komunikasi selain dapat dilihat dari berbagai segi dimensi, maka komunikasi dapat dilihat dari empat perspektif, diantaranya dari perspektif perilaku (*behavioristic perspective*), perspektif transmisi (*transmissional perspective*), perspektif interaksional (*interakctional perspective*) dan perspektif transaksional (*transactional perspective*) (Cangara, 2010: 49-50)



Perspektif perilaku, komunikasi yang memberikan tekanan atau rangsangan kepada penerima (komunikan) dari pengirim (komunikator) agar dapat di reaksi (*response*). Kajian komunikasi disini banyak memakai pendekatan psikologi, yang mempelajari tentang cara-cara bagaimana individu dipengaruhi oleh pesan. Perspektif transmisi, model komunikasi ini bersifat *linier* (satu arah) yang berarti suatu pengalihan informasi dari pengirim (komunikator) kepada penerima (komunikan). Perspektif transmisi memberi tekanan pada peranan media serta waktu yang digunakan dalam memyalurkan informasi. Perspektif interaksional, komunikasi yang di berikan komunikator bersifat timbal balik kepada komunikator lain yang berputar dengan mekanisme umpan balik saling mempengaruhi antara sumber dan penerima. Perspektif transaksional, komunikasi yang dimaksud sebagai suatu proses dimana semua peserta ikut serta dalam memenuhi fungsi sosialnya sebagai anggota masyarakat (Cangara, 2010: 49-50).

#### 2.2.2.8. Tipe Komunikasi

Seperti halnya defenisi komunikasi, maka klasifikasi tipe atau bentuk komunikasi di kalangan para pakar juga berbeda satu sama lainnya. Klasifikasididasarkan atas sudut pandang masing-masing pakar menurut pengalaman dan bidang studinya. Kelompok sarjana komunikasi Amerika yang menulis buku *Human Communication* dalam Cangaramembagi komunikasi atas lima macam tipe, yakni komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*), komunikasi kelompok kecil (*small group communication*), komunikasi organisasi (*organizational communication*), komunikasi massa (*mass communication*) dan komunikasi publik (*public communication*). Menurut Pace, dkk dalam Cangara membagi komiunikasi atas tiga tipe, yakni kounikassi dengan diri sendiri, komunikasi antarpribadi serta komunikasi khalayak. Joseph A. deVito seorang profesor komunikasi di City University of New York dalam bukunya *Commnicology* dalam Cangaramembagi komunikasi atas empat macam, yakni komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok kecil, komunikasi publik dan komunikasi massa (Cangara, 2010: 29).

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

### 2.2.2.9. Komunikasi Interpersonal

Adapun fungsi komunikasi antarpribadi adalah berusaha meningkatkan hubungan insane (*human relations*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain. Komunikasi antarpribadi dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan di antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang bisa memperoleh kemudahan-kemudahan dalam hidupnya karena memiliki banyak sahabat.

Menurut Effendy (2011: 14) mengatakan dalam komunikasi antarpersona (*interpersonal communication*) yang melibatkan dua orang dalam situasi interaksi, komunikator menyandi suatu pesan, lalu menyampaikannya kepada komunikan, dan komunikan mengawasandi pesan tersebut. Sampai disitu komunikator menjadi *encoder* dan komunikan menjadi *decoder*. Akan tetapi, karena komunikasi antarpersona itu bersifat dialogis, maka ketika komunikan memberikan jawaban, ia kini menjadi *encoder* dan komunikator menjadi *decoder*. Komunikasi interpersonal digambarkan sebagai suatu komunikasi antara dua individu atau sedikit individu, yang mana saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satu sama lain

### 2.2.2.10. Teori Difusi Inovasi

Penyampaian suatu ide atau gagasan baru untuk mempengaruhi seseorang dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya umumnya menggunakan teori difusi inovasi. Difusi adalah suatu jenis khusus komunikasi yang berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan sebagai ide baru inovasi. Difusi dapat didefinisikan sebagai proses di mana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu diantara para anggota suatu sistem sosial (Pratama, 2022). Sistem sosial tempat terjadinya difusi inovasi adalah seperangkat unit yang saling berhubungan dalam upaya memecahkan masalah dan mencapai tujuan tertentu (Fatonah dan Afifi, 2008).

Teori difusi inovasi dikemukakan oleh Everett M. Rogers dalam Dilla (2007: 53) mendefinisikan difusi sebagai proses dimana suatu inovasi

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.





dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial. Menurut Savage dalam Ruslan (2003: 119) difusi merupakan suatu proses komunikasi yang menetapkan pada titik-titik tertentu dalam penyebaran informasi melalui ruang dan waktu dari satu agen ke agen yang lainya.

Difusi inovasi dipengaruhi empat unsur-unsur pokok, yaitu : inovasi itu sendiri, saluran komunikasi, waktu dan sistem sosial. Menurut Hiayati (2016: 55-56) unsur-unsur difusi inovasi tersebut sebagai berikut:

1. *Innovation* (inovasi), yaitu ide, praktek, atau benda yang dianggap baru oleh individu atau kelompok.
2. *Communication channel* (saluran komunikasi), yaitu bagaimana pesan itu didapat suatu individu dari individu lainnya. Komunikasi adalah proses dimana partisipasi menciptakan dan berbagai informasi satu sama lain untuk mencapai suatu pemahaman bersama. Difusi dapat dipandang sebagai suatu tipe komunikasi khusus dimana informasi yang dipertukarkannya adalah ide baru (inovasi). Dengan demikian, esensi dari proses difusi adalah pertukaran informasi dimana seorang individu mengkomunikasikan suatu ide baru ke seseorang atau beberapa orang lain.
3. *Time* (waktu), merupakan salah satu unsur penting dalam proses difusi. Dimensi waktu dalam proses difusi, berpengaruh dalam hal innovation decision process, yakni proses keputusan inovasi atau tahapan proses sejak seseorang menerima informasi pertama sampai ia menerima atau menolak inovasi, yaitu waktu yang diperlukan oleh individu maupun kelompok untuk mengadopsi sebuah inovasi.
4. *Social system* (sistem sosial), yaitu serangkaian bagian yang saling berhubungan dan bertujuan untuk mencapai tujuan umum. Sangat penting untuk diingat bahwa proses difusi terjadi dalam suatu sistem sosial. Sistem sosial adalah satu set unit yang saling berhubungan yang tergabung dalam suatu upaya pemecahan masalah bersama untuk mencapai suatu tujuan. Anggota dari sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi dan atau sub sistem. Proses difusi dalam kaitannya dengan sistem

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.

sosial ini dipengaruhi oleh struktur sosial, norma sosial, peran pemimpin dan agen perubahan, tipe keputusan inovasi dan konsekuensi inovasi.

Everett M. Rogers dan Floyd Shoemaker dalam Amir Purba, (2006: 57-58) memperkenalkan sebuah formula baru dalam proses adopsi inovasi. Teori adopsi inovasi tersebut diformulasikan menjadi empat tahap yaitu :

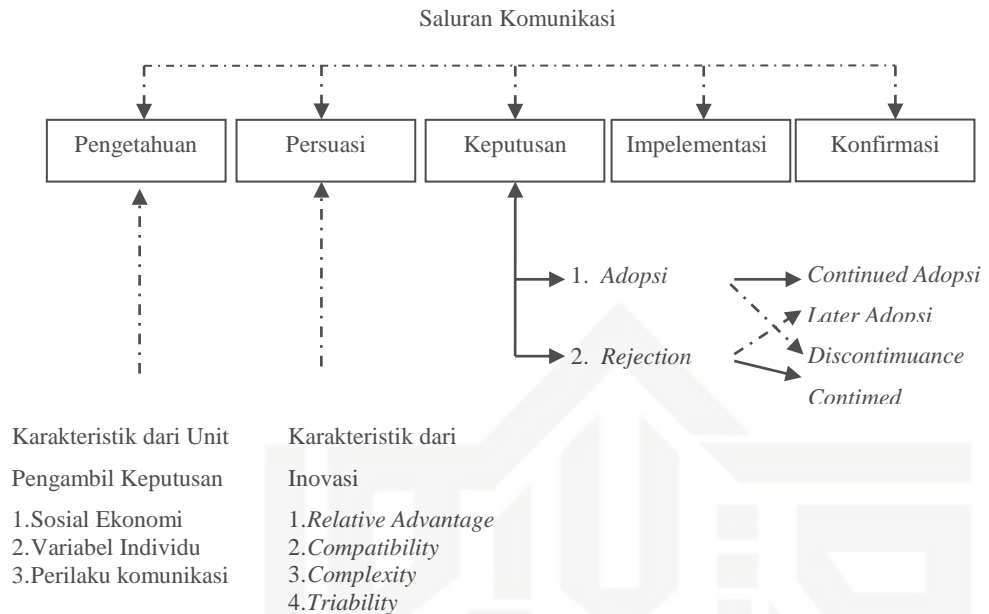
1. Pengetahuan yakni mengetahui adanya inovasi dan memiliki pengertian bagaimana inovasi tersebut berfungsi.
2. Persuasi yakni menentukan sikap suka atau tidak suka terhadap inovasi tersebut.
3. Keputusan yakni terlibat dalam kegiatan yang membawa seseorang pada situasi memilih apakah menerima atau menolak.
4. Implementasi yakni melaksanakan keputusan yang telah dibuat mengenai sesuatu inovasi.
5. Konfirmasi yakni mencari penguatan bagi keputusan yang telah diambil sebelumnya. Jika informasi yang diperoleh bertentangan maka seseorang dapat mengubah keputusan tersebut.

Teori difusi inovasi dikemukakan oleh M. Rogers dan Floyd Shoemaker tersebut tergambar melalui ilustrasi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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.



**Gambar 2.1 Model Teori Difusi Inovasi**

### 2.2.2.11. Teori *Stimulus Organisasi Response* (S-O-R)

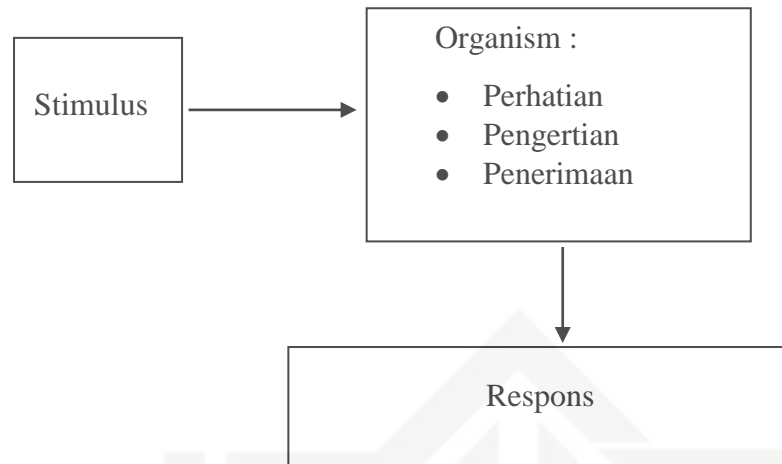
Onong Uchjana Effendy (2011: 225) mengemukakan bahwa teori S-O-R adalah singkatan dari Stimulus – Organisasi – Respon ini semula berasal dari psikologi. Kalau kemudian menjadi teori komunikasi tidaklah mengherankan, karena objek materil dari psikologi dan ilmu komunikasi adalah sama, yaitu manusia yang jiwanya meliputi komponen-komponen: sikap, opini, perilaku, kognitif, afektif, dan konasi. Dalam teori ini terdapa tiga elemen penting, yaitu:

1. Pesan (*Stimulus*, S).
2. Penerima (*Pragnisme*, O).
3. Efek (*Respon*, R).

Proses perubahan sikap dan perilaku dalam teori S-O-R tersebut lebih jelas dapat digambarkan sebagai berikut:



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.



**Gambar 2.2 Teori S-O-R**

Gambar di atas menunjukkan perubahan sikap bergantung pada proses yang terjadi pada individu. Seperti yang terlihat pada bagian, terdapat tiga unsur yaitu *stimulus* (S) merupakan pesan, organisasi (O) adalah pihak penerima pesan *receiver*, dan *respon* (R) adalah akibat atau pengaruh yang terjadi dinyatakan dari perasaan dari menyukai atau tindakan terhadap pesan setelah melalui proses perhatian, pemahaman dan penerimaan yang dilakukan *receiver*.

### 2.2.2.12. Komunikasi Organisasi

Menurut Ruliana (2014: 37) mengatakan teori organisasi adalah teori yang mempelajari kinerja dalam sebuah organisasi. Salah satu kajian teori organisasi, di antaranya adalah membahas tentang bagaimana sebuah organisasi menjalankan fungsi dan mengaktualisasikan visi dan misi organisasi tersebut. Selain itu, juga dipelajari bagaimana sebuah organisasi mempengaruhi dan dipengaruhi oleh orang di dalamnya maupun lingkungan kerja organisasi tersebut.

Komunikasi organisasi adalah sekumpulan orang atau kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama dan untuk mencapai tujuan bersama tersebut harus adanya aktivitas, kerjasama, dan sumber daya manusianya.

Menurut Lubis dan Husein dalam Ruliana (2014: 37) mengatakan teori organisasi itu adalah sekumpulan ilmu pengetahuan yang membicarakan



mekanisme kerjasama antara dua orang atau lebih secara sistematis guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Teori organisasi mencari pemahaman tentang prinsip-prinsip yang membimbing bagaimana organisasi-organisasi beroperasi, berkembang dan berubah.

Mengenai organisasi, salah satu definisi menyebutkan bahwa organisasi merupakan satu kumpulan atau sistem individual yang melalui satu hirarki jenjang dan pembagian kerja, berupa mencapai tujuan yang ditetapkan.

### 2.2.3. *Human Relations*

#### 2.2.3.1. Pengertian *Human Relations*

*Human relations* bukan “*human*” dalam pengertian wujud manusia, melainkan dalam makna proses rokhaniah yang tertuju kepada kebahagiaan berdasarkan watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap, tingkah laku lain-lain aspek kejiwaan yang terdapat pada diri manusia. Proses rokhaniah dengan perasaan bahagia ini berlangsung pada dua atau tiga orang yang terlibat dalam hubungan komunikatif, yakni komunikasi antar personal karena sifatnya dialogis, maka masing-masing tahu, sadar dan merasakan efeknya. Jika kesemuanya merasa bahagia maka orang yang melakukan kegiatan *human relations* itu berhasil. Apabila tidak menimbulkan rasa puas, *human relations* itu gagal (Effendy: 2011: 47).

*Human relations* merupakan interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dalam bidang kehidupan. Secara kodrat manusia sebagai makhluk yang berpikir (*homo sapiens*) sehingga membedakan dengan hewan, juga sebagai makhluk sosial (*homo sosius*) sehingga dalam hidupnya selalu berhubungan dengan masyarakat dan lingkungannya (Megasari dan Dwindra, 2012: 24).

*Human relations* adalah kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerja sama yang efektif, dan memberikan pemenuhan kebutuhan dan juga tujuan organisasi. Potensi aktual dan proses aktualitas dan kreatifitas manusia perlu digali, diarahkan dan dikembangkan di dalam wadah masyarakat dan juga organisasi/ instansi (Effendy, 2010: 2).

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

*Human relations* dalam arti luas adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dalam bidang kehidupan. Secara kodratnya manusia sebagai makhluk yang berpikir sehingga membedakan dengan hewan, juga sebagai makhluk sosial 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 menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerja sama secara produktif sehingga dicapai kepuasan ekonomis, psikologis dan sosial (Effendy, 2010: 3).

Menurut Ali (2006;141), *human relations* diartikan sebagai keseluruhan rangkaian hubungan, baik yang bersifat formal, antara atasan dengan bawahan, serta bawahan yang lain yang harus dibina dan dipelihara sedemikian. rupa sehingga tercipta suatu *team work* dan suasana kerja yang intim dan harmonis dalam rangka pencapaian tujuan.

Selanjutnya menurut H.A.W. Widjaja (2002;164), *human relations* dalam arti luas yaitu hubungan antara seseorang dengan orang lain yang terjadi dalam segala situasi dan dalam semua bidang kegiatan atau kehidupan untuk mendapatkan kepuasan hati. *Human relations* dalam arti sempit yaitu hubungan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu organisasi kantor yang bertujuan memberikan kepuasan hati para karyawan sehingga para karyawan itu mempunyai semangat kerja yang tinggi.

#### 2.2.3.2. Aspek *Human Relations*

Menurut Effendy (2011: 29) komunikasi interpersonal perspektif *humanistik* yang meliputi aspek sebagai berikut:

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 sendiri. Sikap terbuka besar sekali pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Sikap terbuka mendorong timbulnya pengertian, saling menghargai dan saling mengembangkan hubungan interpersonal.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Empati (*empathy*), mampu mengetahui yang sedang dialami orang lain pada saat tertentu, mampu merasakan seperti orang lain rasakan dari sudut pandang orang 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 (*positiveness*), didukung sikap yang selalu positif seperti suka memuji lawan interaksi, selalu tersenyum dalam pembicaraan, menepuk bahu bila lama tidak bertemu dan sebagai contoh kalimat yang positif “saya senang bertemu anda”.
4. Perilaku *supportif* mendukung (*supportiveness*) yaitu sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang besikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatis. Perilakunya lebih banyak mengungkapkan pengertian, dukungan dan memperkuat
5. Kesamaan atau (*quality*), umumnya dalam setiap situasi ada ketidaksetaraan, ada yang merasa lebih pandai atau lebih tahu. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara, karena kedua belah pihak sama-sama bernilai berharga dan sama-sama memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Falsafah *human relations* mencakup sebagai berikut (Effendy, 2011: 29):

1. Kepentingan bersama (*mutual interst*)  
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 untuk mencapai sasaran demi kepentingan utama instansi yang bersangkutan, bukan kepentingan individu.
2. Harga diri  
Pada dasarnya manusia itu ingin dihargai, dihormati atau diperhatikan. Harga diri atau martabat manusia merupakan etika utama dan moral dalam *human relations*.
3. Perbedaan-perbedaan pada individu



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.

Setiap perbedaan tersebut ditentukan oleh *field of experience* (berdasarkan pengalaman). Itu karena perbedaan yang ada dimulai dari apa dan bagaimana mengenai pandangan, pengertian atau pemahaman dari seseorang.

Menurut Effendy (2010: 30) pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi/lembaga pemerintah akan tercipta dengan baik dengan adanya Humas. Bagian humas merupakan jembatan penghubung antara suatu lembaga dengan publik. Pada dasarnya tujuan humas sebagai organisasi haruslah dijelaskan dalam suatu pernyataan yang ringkas yang mencerminkan filsafat organisasi tersebut kearah publik luas. Berfungsi atau tidaknya Humas dapat diketahui dengan ada atau tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri-cirinya. Adapun ciri-ciri kegiatan humas yaitu:

1. Kegiatan yang dilakukan terdiri dari penyebarluasan informasi, penggiatan persuasif dan pengkajian pendapat umum.
2. Tujuan yang hendak dicapai adalah tujuan organisasi tempat humas bekerja.
3. Sasaran yang dituju adalah khalayak didalam organisasi dan diluar organisasi.
4. Efek yang diharapkan adalah terbinanya hubungan yang harmonis antara organisasi dan khalayak.

### 2.2.3.3. Prinsip-prinsip *Human Relations*

Menuru Ruslan (2006: 88) Prinsip-prinsip dalam *human relations* pada suatu lembaga atau pada instansi yaitu sebagai berikut:

1. *Importance of individual*  
 Memperhatikan kepentingan atau perusahaan bagi setiap masing-masing individu, sebagai pegawai, pekerja dan lain sebagainya.
2. Saling menerima (*mutual acceptance*)  
 Saling pengertian menerima dan memahami antara pimpinan dan bawahan dalam melakukan tugas-tugas dan fungsi-fungsinya.
3. Standar moral yang tinggi (*high moral standar*)



## 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.

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

#### 4. Kepentingan bersama (*common interets*)

Demi tercapainya tujuan dan kepentingan bersama.

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

Maksud ketebukaan komunikasi adalah prinsip melakukan suatu komunikasi terbuka, untuk menciptakan saling pengertian dan pemahaman mengenai intruksi pelaksanaan tugas efektif dan lain sebagainya.

#### 6. Partisipasi

Melibatkan partisipasi menyampaikan pendapat, ide dan sumbangan saran bagi semua tingkatan manajemen untuk mencapai tujuan bersama.

Teori organisasi *human relations* disebut juga teori kemanusiaan (*the humantheory*). Hubungan antar manusia dan hubungan kemanusiaan keduanya 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 dengan hubungan kemanusiaan yaitu apabila hubungan tersebut dapat memberikan kesadaran dan pengertian sehingga pihak lain (yang menerima informasi) merasa puas (Wursanto, 2005: 264).

Dalam pergaulan sehari-hari antara individu dengan individu, baik dalam lingkungan kecil maupun lingkungan besar, *human relations* merupakan faktor penting. K. C Ingram sebagaimana yang dikutip Abdurachman mengemukakan *one success en geluk zijn afhankelijk van de houdig en de handeligen van andere mensen tegenover ons. Deze houding van andere mensen hangt weer van ons eigen gendrag af.* (sukses dan kebahagiaan kita tergantung dari sikap dan tindakan-tindakan orang-orang lain ini tergantung lagi dari kelakuan kita). Di mana sukses seseorang itu tergantung dengan sikapnya sendiri, sikap terhadap orang-orang dengan siapa ia bergaul atau orang-orang yang ia hadapi (Abdurachman, 2011: 79).





#### 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.

*Max schoen* seorang *psykolog* yang berkata, bahwa manusia kehilangan pekerjaannya lebih banyak disebabkan oleh sikap-sikap yang dianggap orang aneh daripada oleh kekurangannya. Sehubungan dengan ini Ingram menyatakan dalam Abdurachman bahwa kita dapat menyatakan sikap kita didalam pergaulan dengan bersikap ramah, dengan sepatah kata yang menyenangkan sebelum mereka melakukannya (Abdurachman, 2011: 80).

Manusia bukan hanya memiliki *vegetative*. Makan dan berkembang biak, bukan juga hanya memiliki kemampuan *sensitive*;bergerak, mengamati, bernafsu dan berperasaan tetapi juga kemampuan *intelektif*: berkemauan dan berkecerdasan. Sehingga membedakan manusia yang satu dan lainnya adalah sifat-sifat rohaniannya.

Ciri hakiki *human relations* bukan “*human*” dalam pengertian wujud manusia (*human being*), melainkan dalam proses rohaniyah yang mengarah pada sikap, watak, perangai, kepribadian, tingkah laku dan lain-lain aspek kejiwaan yang ada dalam diri manusia. Karena itu, terjemahan yang paling mendekati makna *human relations* adalah hubungan manusiawi atau hubungan secara mendalam (Effendy, 2010: 41).

Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur-prosedur seorang individu atau sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik (Moer, 2005: 6).

Humas adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan, yang oleh organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga umum atau pribadi yang dipergunakan untuk memperoleh dan membina saling pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada hubungan dan diduga ada kaitannya dengan organisasi tersebut, dengan cara menilai opini publik mereka dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan ketatalaksanaan, guna mencapai kerjasama yang lebih produktif dan memenuhi kepentingan bersama yang lebih efisien, dengan kegiatan penerangan yang terencana dan tersebar luas. Kegiatan humas merupakan



**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.

perpaduan ilmu sosial dan seni yang mampu menganalisis kecenderungan serta mengamalkan akibat yang akan ditimbulkan dikemudian hari.

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 jika terdapat hubungan *interpersonal* yang baik dan serasi. Hubungan itu dapat berlangsung antara pimpinan dengan pimpinan yang setingkat, antara pimpinan dengan pegawai dan antara pegawai dengan pegawai. Tujuan dilaksanakan *human relations* ialah untuk mendapatkan:

1. Kepuasan psikologi para pegawai
2. Moral yang tinggi
3. Disiplin yang tinggi
4. Loyalitas yang tinggi
5. Motivasi yang tinggi

Apabila dalam instansi ada kepuasan psikologis pada diri para anggota ada moral, disiplin dan motivasi yang tinggi maka instansi akan diurus dengan mudah dan dapat berjalan dengan lancar menuju sasaran yang telah ditetapkan. Teori organisasi *human relations* mengakui pentingnya hubungan interpersonal yang harmonis dan didasari kerukunan, kekeluargaan, hormat menghormati, saling menghargai. Hanya dalam suasana yang demikian instansi dapat diurus dengan baik dan mencapai sasaran, disamping itu dalam teori organisasi *human relations* juga dikemukakan cara-cara yang harus ditempuh oleh pimpinan untuk meningkatkan kepuasan instansi (Wursanto, 2005: 264)

## **2.2.4. Pemberdayaan Masyarakat**

### **2.2.4.1. Pengertian Pemberdayaan Masyarakat**

Pemberdayaan ekonomi merupakan langkah yang dilakukan untuk penguatan ekonomi dan mempunyai daya saing. Hanya saja terdapat kendala dalam pengembangannya yaitu adanya kendala structural sehingga perlu adanya perubahan struktural yang ada (Hutomo, 2000: 6).







#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Menurut Suharto (2014: 22-23) komunikasi pemberdayaan masyarakat memiliki tujuh tahapan atau langkah yang dilakukan, yaitu:

#### 1 Tahap persiapan

Tahap persiapan yang dilakukan dengan menyiapkan petugas dan menyiapkan wilayah sebagai sasaran pemberdayaannya.

#### 2 Tahapan pengkajian

Tahapan pengkajian (assessment) yang dilakukan dengan identifikasi permasalahan dari permasalahan yang disampaikan masyarakat kepada petugas.

#### 3 Tahap perencanaan alternatif program

Tahap perencanaan alternatif program atau kegiatan dimana pada tahapan ini petugas secara partisipatif melibatkan warga untuk ikut serta memikirkan bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi dengan membuat beberapa program alternatif.

#### 4 Tahapan penentuan program

Tahap selanjutnya dilakukan dengan petugas yang mempunyai tugas sebagai agen perubahan membantu kelompok untuk menentukan program yang akan dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi.

#### 5 Tahap pelaksanaan program

Tahap pelaksanaan program atau kegiatan merupakan tahapan pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat sehingga dibutuhkan peran masyarakat

#### 6 Tahap evaluasi

Tahap evaluasi merupakan proses pengawasan dari warga dan petugas

#### 7 Tahap terminasi

Tahap terminasi merupakan tahapan pemutusan hubungan secara formal antara petugas dengan masyarakat pada saat program pemberdayaan telah berakhir.

Menurut Suharto (2014: 22-23) pelaksanaan proses dan tujuan pemberdayaan dilakukan melalui penerapan pendekatan pemberdayaan yang meliputi 5P yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pemukiman



#### 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.

Pemberdayaan diharapkan dapat meningkatkan potensi masyarakat sehingga dapat berkembang dengan baik di lingkungan pemukimannya.

#### 2. Penguatan

Pemberdayaan mempunyai tujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemampuan dari masyarakat atas permasalahan yang dihadapi dan dapat untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat secara mandiri

#### 3. Perlindungan

Pemberdayaan diharapkan dapat memberikan perlindungan kepada masyarakat terutama kelompok lemah

#### 4. Penyokongan

Pemberdayaan masyarakat dapat memberikan bimbingan dan dukungan kepada masyarakat sehingga dapat menjalankan peran, kegiatannya di masyarakat

#### 5. Pemeliharaan

Pemberdayaan diharapkan mampu untuk menciptakan kondisi yang seimbang di masyarakat. Hal ini akan membawa dampak yang baik bagi masyarakat yaitu masyarakat memiliki kesempatan untuk dapat berkembang dan mengembangkan usaha.

### 2.2.4.3. Tujuan Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan yang baik, hendaknya mempunyai tujuan pemberdayaan sesuai dengan kondisi masyarakat. Menurut Theresia (2015: 153-154) tujuan pemberdayaan masyarakat meliputi beragam upaya perbaikan, diantaranya:

1. Perbaikan kelembagaan Diharapkan dengan adanya pemberdayaan lembaga dapat menjalin kemitraaan dan dapat berkembang.
2. Perbaikan usaha Hal ini dilakukan dengan peningkatan melalui sektor pendidikan, akses, kegiatan dan kelembagaan
3. Perbaikan pendapatan Pemberdayaan akan meningkatkan kemampuan untuk produktif dan mendapatkan keuntungan yang meningkat bagi keluarga dan masyarakat



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

4. Perbaikan lingkungan Pendapatan yang diperoleh dapat dimanfaatkan untuk perbaikan sarana prasarana di lingkungan sekitar
5. Perbaikan kehidupan Pendapatan dan lingkungan yang baik dapat meningkatkan kualitas hidup keluarga dan dan masyarakat
6. Perbaikan masyarakat Tingkat kualitas hidu yang baik dengan dukungan sarana prasarana lingkungan yang baik maka diharapkan terwujud kehidupan di dalam masyarakat yang baik.

Konsep pemberdayaan masyarakat memiliki pendekatan dimana pemberdayaan yang bertumpu pada risiko keluarga, kebutuhan dan hak-haknya dalam rangka menentukan prioritas dan strategi pembangunan. Menurut Gitosaputro, Sumaryo dan Kordiyana K.Rangga (2015: 28) fokus pemberdayaan masyarakat yang berorientasi pada keluarga berisikan:

1. Membangun kapasitas internal keluarga (pengetahuan, keterampilan, sikap dan sebagainya);
2. Mengubah kepercayaan dan perilaku yang menghambat kemajuan (perkawinan usia dini, kriminalitas);
3. Memperkuat nilai tradisional yang kondusif untuk pembangunan (gotong royong, rasa hormat) dan penyaringan nilai-nilai baru.

### 2.3.Kerangka Pemikiran

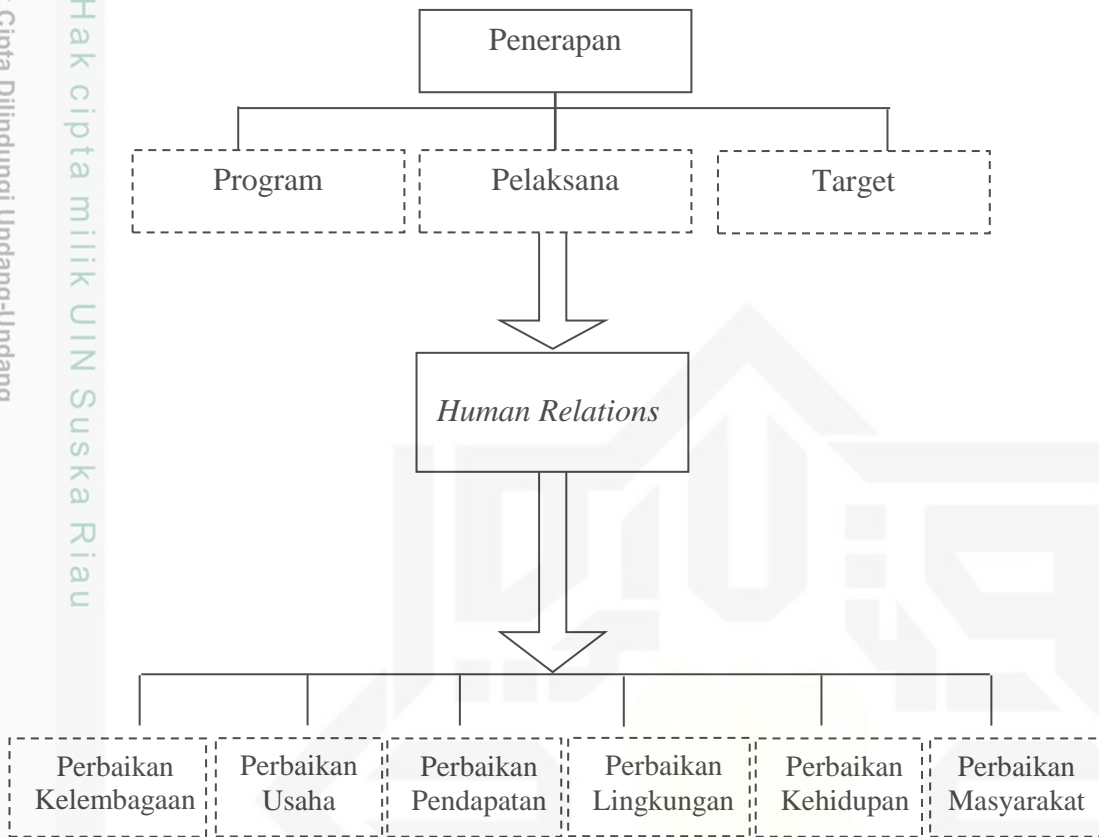
Berdasarkan kajian teori diatas maka penulis membuat kerangka pikir, yang nantinya menjadi tolak ukur dilapangan. Untuk menjawab masalah dalam penelitian ini penulis membuat kerangka pikir dalam bentuk indikator-indikator dalam penerapan *human relations* dalam memberdayakan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai sebagai berikut:

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



Gambar 2.3 Kerangka Berfikir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## BAB III METODE PENELITIAN

### 2.1. Desain Penelitian

Jenis pendekatan yang penulis gunakan adalah metode deskriptif kualitatif yakni menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat dan bukan dalam bentuk angka-angka. Lokasi penelitian dilakukan di Desa Tanjung Alai. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif teknik ini hanya memaparkan dengan kata-kata mengenai fenomena-fenomena yang ada dialapangan didukung oleh teori-teori kemudian dari data tersebut diperoleh kesimpulan. Menurut Suyatno (2016: 56) 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 dikerjakan.

### 2.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Desa Tanjung Alai, Kecamatan XII Koto Kampar, Kabupaten Kampar. Penelitian direncanakan dilakukan setelah diterimanya usulan penelitian

### 2.3. Sumber Data Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, yang digolongkan menjadi dua kategori yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi. Sebagai data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara penulis dan observasi yang penulis lakukan.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan berbagai organisasi atau perusahaan. Sebagai data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen serta arsip-arsip yang ada di Kantor Desa Tanjung Alai.







#### 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

## 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data dengan mengumpulkan informasi dengan ukuran sejumlah pertanyaan secara lisan pula. Wawancara ini bisa disebut juga dengan teknik komunikasi secara langsung dengan memperhatikan bahasa sesuai dengan tingkat pengetahuan responden (Rakhmat, 2009: 88). Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara tatap muka langsung (*face to face*) dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam yang berhubungan dengan penelitian yaitu penerapan *human relations* dalam memberdayakan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi yang berasal dari kata *document* yang artinya barang-barang tertulis. Dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis yang ada dalam bentuk surat, catatan harian, dan laporan ataupun dokumen foto, CD dan hardisk/film. 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 Kantor Desa Tanjung Alai.

## 2.6. Validitas Data

Setelah penelitian dilakukan perlu validitas data atau menguji keabsahan data yaitu dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi data. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) sebagai pembanding data itu (Kriyantono, 2012: 72).

Triangulasi data yang digunakan penulis dalam penelitian ini dengan narasumber yaitu membandingkan hasil wawancara dengan informan yang satu dengan informan lainnya. Adapun dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan narasumber, wawancara dengan observasi dan wawancara



dengan dokumentasi agar data lebih akurat sesuai validitas informasi yang didapat oleh penulis.

## 2.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik ini hanya memaparkan dengan kata-kata mengenai fenomena-fenomena yang ada di lapangan 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 dikerjakan (Suyatno, 2006: 56). Adapun tahapan analisis tersebut sebagai berikut:

### 1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Tujuan reduksi data adalah untuk memberikan gambaran yang jelas atas konsep yang diteliti dan memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan. Teknik dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada bagian yang penting dari hasil observasi, wawancara, maupun dari hasil dokumentasi. Dalam penelitian ini, catatan dokumentasi hasil wawancara, catatan lapangan hasil observasi, dan hasil dokumentasi direduksi sehingga sesuai dengan fokus masalah, yaitu penerapan *human relations* dalam memberdayakan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai.

### Paparan data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Secara luas, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk grafik, tabel, dan sebagainya. Bentuk yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisa dan disusun dalam bentuk paragraf deskriptif yaitu dilakukan dengan cara memaparkan data yang diperoleh. Data hasil wawancara dipaparkan dalam bentuk narasi (naratif), dan data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Haricipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

yang diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi disajikan dalam bentuk tabel.

Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing/veriving*)

Tahap terakhir dalam analisis data kualitatif dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang diambil merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan pada awal penelitian. Kesimpulan ini juga dapat berupa pengembangan dari jawaban rumusan permasalahan penelitian

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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







## BAB IV GAMBARAN UMUM

### 4.1. Sejarah Desa Tanjung Alai

Desa Tanjung Alai adalah nama suatu wilayah di Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar, yang menurut beberapa tokoh masyarakat setempat dikenal karena keberadaan sebuah tanjung yang berada di pertemuan hilir sungai Gulamo dengan sungai Kampar. Pada pertemuan hulu sungai Gulamo dengan sungai Kampar tersebut hiduplah sebatang kayu besar yang bernama Kayu Alai, maka dari sinilah Tanjung Alai dijadikan menjadi sebuah nama desa sampai sekarang.

Pada Tahun 1969 Desa Tanjung Alai mengadakan pemilihan kepala desa secara langsung dimana pada pemilihan tersebut dimenangkan oleh bapak Abbas. Hs. Selama 2 (dua) tahun bapak Abbas menjadi kepala desa terjadi konflik interen di Desa Tanjung Alai yang berujung diberhentikannya bapak Abbas Hs menjadi kepala desa Tanjung Alai, yang kemudian dilanjutkan oleh bapak Abu Bakar yang dimulai pada Tahun 1972-1998

Pada masa kepemimpinan bapak Abbas, Muara Mahat masih termasuk wilayah Administrasi Pemerintahan Desa Tanjung Alai, dengan menunjuk perwakilan sebagai perpanjangan tangan kepala Desa Tanjung Alai. Kemudian Muara Mahat dimekarkan, maka Muara Mahat menjadi kelurahan yang dipimpin oleh bapak Abbas Gadang.

Pada Tahun 1994 desa Tanjung Alai dipindahkan oleh pemerintah karena adanya pembangunan PLTA Koto Panjang. Lokasi pemindahan desa Tanjung Alai tidak terlalu jauh dari lokasi desa Tanjung Alai yang lama, dimana lokasinya masih berada di dalam wilayah adat dan administrasi pemerintahan desa Tanjung Alai sewaktu di kampung lama.

### 4.2. Geografis Desa

Desa Tanjung Alai merupakan salah satu bagian integral dari wilayah Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. Desa Tanjung Alai



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

mempunyai luas wilayah kira-kira 19.731 ha. Sebagai wilayahnya sudah digunakan untuk perumahan rakyat dan perkebunan. Sedangkan ketinggian tanah dari permukaan laut diperkirakan 85 meter. Desa Tanjung Alai terletak pada wilayah dengan batas-batas sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Tanjung Pauh Sumatra Barat
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan desa Pulau Gadang
3. Sebelah Barat berbatasan dengan desa Ranah Sungkai
4. Sebelah Timur berbatasan dengan PLTA Koto Panjang

Sedangkan iklim Desa Tanjung Alai, sebagaimana desa-desa lain di wilayah Indonesia mempunyai iklim tropis yaitu musim kemarau dan penghujan, hal tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap hasil perkebunan yang ada di Desa Tanjung Alai Kecamatan XIII Koto Kampar. Dua musim tersebut memang dapat mempengaruhi hasil-hasil pertanian dan perkebunan, sehingga masyarakat harus menyesuaikan dengan musim tersebut agar mendapatkan hasil yang memuaskan. Bagi masyarakat desa Tanjung Alai yang memang sebagian besar mempunyai penghasilan dari berkebun tentunya sudah mengetahui betul tentang musim kemarau dan musim penghujan yang terjadi di daerahnya

Desa Tanjung Alai dipimpin oleh seorang kepala desa yang diangkat oleh pemerintah daerah dengan pilihan langsung oleh masyarakat. Desa Tanjung Alai memiliki 8 Rukun Warga dan 18 Rukun Tetangga dan 4 Kepala Dusun . Adapun jarak desa Tanjung Alai dari ibukota Kecamatan hanya 5 km dan jarak dari ibukota kabupaten Kampar 37 km, sedangkan dengan ibukota propinsi riau 95 km.

### 4.3. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi

Adapun tugas pokok pada masing-masing Bagian pada Kantor desa Tanjung Alai Kecamatan XIII Kabuapten Kampar adalah sebagai berikut :

#### 1. Kepala Desa

Adapun tugas dan fungsi Kepala Desa sebagai berikut;

- a. Menyelenggarakan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD



#### 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.

- b. Mengajukan rancangan peraturan Desa
- c. Menetapkan peraturan-peraturan yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPD
- d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD
- e. Membina kehidupan masyarakat Desa
- f. Membina ekonomi desa
- g. Mengordinasikan pembangunan desa secara partisipatif
- h. Mewakili desanya di dalam dan luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- i. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### 2. Sekretaris Desa

Adapun tugas dan fungsi sekretaris Desa meliputi;

- a. Tugas Pokok : Membantu Kepala Desa dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi Desa, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan Pemerintah Desa.
- b. Fungsi :
  - 1) Penyelenggara kegiatan administrasi dan mempersiapkan bahan untuk kelancaran tugas Kepala Desa
  - 2) Melaksanakan tugas kepala desa dalam hal kepala desa berhalangan
  - 3) Melaksanakan tugas kepala desa apabila kepala desa diberhentikan sementara
  - 4) Penyiapan bantuan penyusunan Peraturan Desa
  - 5) Penyiapan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa
  - 6) Pengkoordinasian Penyelenggaraan tugas-tugas urusan; dan
  - 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.





#### 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

#### 4.4. Kepala Urusan (KAUR) Umum

Adapun tugas dan fungsi Kepala Urusan (KAUR) Umum meliputi;

1. Tugas Pokok : Membantu Sekretaris Desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan.
2. Fungsi :
  - a. Pelaksanaan, pengendalian dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan
  - b. Pelaksanaan pencatatan inventarisasi kekayaan Desa
  - c. Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum
  - d. Pelaksanaan penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor
  - e. Pengelolaan administrasi perangkat Desa
  - f. Persiapan bahan-bahan laporan; dan
  - g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

#### 4.5. Kepala Urusan (KAUR) Pemerintahan

Adapun tugas dan fungsi Kepala Urusan (KAUR) Pemerintahan meliputi;

1. Tugas Pokok : Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, Kebijakan dalam Penyusunan produk hukum Desa.
2. Fungsi :
  - a. Pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan
  - b. Persiapan bahan-bahan penyusunan rancangan peraturan Desa dan keputusan Kepala Desa
  - c. Pelaksanaan kegiatan administrasi pertanahan
  - d. Pelaksanaan Kegiatan pencatatan monografi Desa
  - e. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan penataan kelembagaan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan Desa



- f. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan kemasyarakatan yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pertahanan sipil; dan
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan kepada Desa.

#### 4.6. Administrasi Pemerintahan Desa:

Adapun tugas dan fungsi Administrasi Pemerintahan Desa meliputi;

1. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
3. Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) bagi warga Desa yang berkehidupan ekonomi kurang mampu agar mendapatkan penangguhan-penangguhan. Misalkan penangguhan atau pengurangan beban biaya di rumah sakit. Pembuatan surat ini tidak memerlukan biaya, digratiskan bagi warga Desa yang memerlukan. Dalam perkembangannya SKTM ini berubah menjadi Kartu Multi guna, Kartu ini dapat digunakan oleh satu keluarga yang diwakili oleh kepala keluarga sebagai pemegang kartu
4. Surat Keterangan Lalu Lintas
5. Surat Keterangan NTCR
6. Surat Pengantar Pernikahan
7. Surat Keterangan Naik Haji
8. Surat Keterangan Domisili
9. Surat Keterangan Pengantar Kepolisian
10. Surat Keterangan Pindah
11. Surat Keterangan Lahir/Mati
12. Surat Keterangan Ke Bank dll.
13. Surat Keterangan Pengiriman Wesel
14. Surat Keterangan Jual Beli Hewan
15. Surat Keterangan Izin Keramaian
16. Pengenaan Pungutan atas Transaksi Jual beli Hasil Bumi dikenakan dari harga transaksi jual beli dan dikenakan kepada pembeli atau penjual
17. Pengenaan pungutan atas transaksi jual beli tanah rumah dikenakan dari harga transaksi jual beli dan dikenakan kepada pembeli atau penjual

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Statistik UIN Suska Riau

Syarif Kasim Riau

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

17. Surat Keterangan Tebang Kayu/Bambu
18. Tarif pengenaan pungutan pengusaha angkutan sewa sarana dan BUMdes; dan
19. Perusahaan PT/CV atau pemborong dan sejenisnya dari jumlah anggaran.

**4.7. Kepala Urusan (Kaur) Pembangunan**

Adapun tugas dan fungsi Kepala Urusan (Kaur) Pembangunan meliputi;

1. Tugas Pokok : Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan ekonomi masyarakat dan potensi desa, pengelolaan administrasi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat serta Penyiapan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembantuan.
2. Fungsi :
  - a. Penyiapan bantuan-bantuan analisa & kajian perkembangan ekonomi masyarakat
  - b. Pelaksanaan kegiatan administrasi pembangunan
  - c. Pengelolaan tugas pembantuan; dan
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

**4.8. Kepala Dusun**

Adapun tugas dan fungsi Kepala Dusun meliputi;

1. Tugas
  - a. membantu pelaksanaan tugas kepala desa dalam wilayah kerjanya
  - b. melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat
  - c. melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat
  - d. membantu kepala desa dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RW (Rukun Wilayah) dan RT (Rukun Tetangga) di wilayah kerjanya
  - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.





**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.

## 2. Fungsi

- a. Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat di wilayah dusun
- b. Melakukan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya
- c. Melakukan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi dan swadaya
- d. gotong royong masyarakat dan melakukan pembinaan perekonomian
- e. Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan dan pemeliharaan ketrentaman dan ketertiban masyarakat
- f. Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan oleh kepala desa.

### 4.9. Demografi Desa

Penduduk merupakan salah satu modal dasar pembangunan suatu bangsa, sehingga pengetahuan tentang masalah kependudukan sangat dibutuhkan. Oleh karena itu prioritas pembangunan harus diletakkan pada pembinaan kualitas manusia, peningkatan kecerdasan dan ketrampilan serta kesehatan fisik dan mental bangsa. Dengan adanya penduduk yang berkualitas, maka bangsa mempunyai modal yang kuat dalam segala hal, akan menguasai segala hal dan mereka sangat diuntungkan.

Desa Tanjung Alai merupakan daerah yang sangat luas, sehingga yang mendominasi mata pencaharian penduduknya adalah sebagai petani dan juga nelayan karena desa Tanjung Alai terletak dikawasan PLTA koto panjang. Kehidupan masyarakat desa Tanjung Alai sejauh pengamatan penulis jarang terjadi perbenturan antara masyarakat pendatang yang berbagai suku dan jawa, nias dan suku lainnya. Pada umumnya mereka dapat hidup dengan rukun dan damai. Perbedaan suku ataupun golongan tidak menjadi sulit untuk bergaul dengan baik sehingga dalam kehidupan masyarakat dapat hidup rukun dan saling menghormati.

Kegiatan sosial kemasyarakatan yang dilakukan di desa Tanjung Alai dapat terlaksana dengan baik, seperti gotong royong, posyandu, kegiatan PKK dan perkumpulan lain seperti wirid, perkumpulan perkawinan dan kematian pada

umumnya kegiatan tersebut dilakukan secara bersama-sama tanpa melihat adanya perbedaan tersebut, sehingga kerja sama dalam melaksanakan kegiatan sosial dapat diaplikasikan dengan baik.

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

## BAB VI PENUTUP

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penerapan *human relations* dalam pemberdayaan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai pada umumnya telah dilaksanakan. Penerapan *human relations* berupa sinkronisasi tujuan antara individu dan organisasi menjadi langkah awal membangun komunikasi dan pola hubungan yang baik dan intens dalam ruang lingkup pemerintah desa. Hal ini didukung dengan partisipasi masyarakat terhadap segala kegiatan yang diagendakan pemerintah desa dalam pemberdayaan masyarakat. Pemerintahan Kantor Desa Tanjung Alai dengan prinsip *human relation*, dalam penerapannya sudah cukup bagus yang didukung oleh konsistensi dan sinergitas yang terbangun antara seluruh *stakeholdes* untuk bersama-sama melaksanakan kegiatan pemberdayaan masyarakat, sehingga dapat disimpulka bahwa penerapan *human relations* dalam pemberdayaan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai, khususnya dalam bidang perbaikan kelembagaan, usaha, pedapatan, lingkungan, kehidupan, dan masayrakat yang ditinjau dari indikator human relations tergolong dalam kategori terlaksana.

### 6.2.Saran

Berdasarkan bebrapa simpulan di atas, maka penulis memberikan saran terhadap pemerintahan kantor Desa Tanjung Alai berkaitan dengan penerapan *human relations* dalam pemberdayaan masyarakat di Kantor Desa Tanjung Alai berupa:

1. Diharapkan pemerintah desa menjaga pola komunikasi yang telah terbangun dengan baik di kalangan stakeholders baik komunikasi secara vertikal maupun horizontal sebagai kunci kekuatan dan kemajuan Pemerintahan Kantor Desa Tanjung Alai dalam melakukan pemberdayaan masyarakat desa.
2. Perlunya peningkatan SDM melalui pelatihan secara kontinu dan berkala di lingkup internal pemerintahan Kantor Desa Tanjung Alai, serta dibutuhkan dukungan sistem operasional pelayanan berbasis tehnologi untuk



memudahkan seluruh stakeholders memperoleh informasi serta turut mengawal perkembangan pemerintahan secara mudah dan cepat di Pemerintahan Kantor Desa Tanjung Alai.

3. Pemerintah desa lebih intensif dalam mengkomunikasikan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa, baik melalui komunikasi secara lisan antara lain melalui pengarahan dan perintah, maupun melalui komunikasi secara tertulis melalui surat edaran atau pengumuman

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Ramadhan, Peranan Human Relationship Dalam Penyelenggaraan Program Pemerintahan Bidang Kemasyarakatan Di Kelurahan Kampung Buyang Kecamatan Mariso Kota Makassar, Skripsi, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018.
- Al Ihsan, Ruskin Azikin, dan Samsir Rahim, Penerapan *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba, *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, Agustus 2015 Volume 1 Nomor 2.
- Amin Jaya, program pemberdayaan masyarakat desa, <https://aminjaya.desa.id/page/detail/program-pemberdayaan-masyarakat-desa>, tanggal 10 Oktober 2023
- Amir Purba, dkk., *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Medan: Pustaka Bangsa Press, 2006
- Anindya Karina Putri, Komunikasi Pemberdayaan Pada Program Kampung Keluarga Berencana Dalam Meningkatkan Perekonomian Keluarga di Kota Balikpapan, Skripsi, Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia, 2020
- Aprillia Theresia, Krisnha S. Andini, dan Totok Mardikanto, *Pembangunan Berbasis Masyarakat*. Bandung, Alfabeta, 2015
- Bagong Suyatno, dkk, *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan*, Jakarta: PT. Kencana, 2016
- Budiono, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Bandung: Karya Agung, 2005
- Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: Refika Aditama, 2014
- Ferdinand Kerbungu dan Siti Fathimah, *Pemberdayaan Masyarakat Desa*, Banjaran: Eureka Media Aksra, 2023
- Frazier Moer, *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005
- Gitosaputro, Sumaryo dan Kordiyana K.Rangga. *Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015
- Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi.*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010



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.

- Herawan Wahyu Pratama, *Difusi Inovasi dan Adopsi Program Jaminan Kesehatan Nasional*, <http://www.jurnalkommas.com/docs/jurnal%20herawan.pdf>, diakses tanggal 15 Agustus 2022
- Jalaludin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009
- Kiki Megasari dan Octa Dwindra, *Komunikasi dan Konseling*, Program D III Kebidanan, 2012
- Mardi Yatmo Hutomo, *Pemberdayaan Masyarakat dalam Bidang Ekonomi: Tinjauan Teoritik dan Implementasi*. Makalah. Disampaikan pada Seminar Sehari Pemberdayaan Masyarakat di Bappenas, 2000
- Oemi Abdurachman, *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001
- Onong Uchjana Effendy, *Human Relations dan Public Relations*, Bandung: Mandar Maju, 2010
- Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011
- Permata Ika Hidayati, *Penyuluhan dan Komunikasi*, Malang: Media Nusa Creative, 2016
- Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014
- Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Jakarta: Kencana, 2012  
Bagong Suyatno, dkk, *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan*, Jakarta: PT. Kencana, 2006
- Raharwindy Kharisma Sudrajat, *Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12
- Rahmat Kriyanto, *Teknik Praktek Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : PT. Kencana Prenada Media Group, 2006
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta:PT. Raja Grafindo, 2006





## 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.

- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2003
- Siti Fatonah dan Subhan Afifi, Difusi Inovasi Teknologi Tepat Guna di Kalangan Wanita Pengusaha di Desa Kasongan Yogyakarta, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 6, Nomor 2, Mei - Agustus 2008
- Sri Handini, Sukezi dan Hartati Kanti Astuti, *Pemberdayaan Masyarakat Desa*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka Press, 2019
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*, Bandung:Alfabeta, 2008
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Sumadi Dilla, *Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007
- Wisnu Indrajit dkk., *Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Gagasan Manajemen Pengembangan Masyarakat Untuk Memutus Mata Rantai Kemiskinan*, Malang: Intans Publishing, 2014
- Wursanto, *Dasar-dasar Ilmu Komunikasi*, Yogyakarta: CV. Andi, 2005

## Dokumentasi Penelitian



© Hak cipta milik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU