

Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Human Relations* Studi Kasus PT Mumtaz Ceria Edukasi

Meli Firdausi Nazila

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi FISIP, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia

Corresponding author*: melifirdausi@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to identify the application of principles at PT Mumtaz Ceria Edukasi, Brebes, Central Java. This can reflect how organizational communication is established in the company. The research approach is descriptive qualitative with a case study research method. Data collection techniques use in-depth interviews with key informants, namely company leaders, owners, and HRD Generalists. Data analysis technique by Miles, Huberman, & Saldana. The theory used is the principles of human relations theory by Keith Devis. The result is that of the eight principles of, there is one principle that is not optimal. Based on the principle of local identity, employees do not get full job satisfaction because they do not achieve work targets. This is because individuals lack depth in their work roles. Seven other principles that are implemented well are individual interests, mutual acceptance, common interests, open communication, employee participation, local decisions, and high moral standards. The research concludes that the implementation of organizational communication which is reflected in the application of principles is the main step for leadership and HRD to build good relationships between company individuals.

Keywords: *Communication, Organization, The Principles of Human Relations*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi penerapan prinsip-prinsip *human relations* pada PT Mumtaz Ceria Edukasi, Brebes, Jawa Tengah. Hal ini dapat mencerminkan bagaimana komunikasi organisasi terjalin pada perusahaan tersebut. Pendekatan penelitian secara kualitatif deskriptif dengan metode penelitian studi kasus.. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam pada *key informan* yaitu pemimpin sekaligus pemilik perusahaan dan HRD Generalist. Teknik analisis data dari Miles, Huberman & Saldana. Teori yang digunakan adalah teori prinsip-prinsip *human relations* oleh Keith Devis. Hasilnya dari delapan prinsip *human relations* terdapat satu prinsip yang belum optimal. Pada prinsip identitas lokal (*local identity*), pegawai belum sepenuhnya mendapatkan kepuasan kerja karena tidak mencapai target pekerjaan. Hal ini disebabkan individu kurang mendalami peran pekerjaannya. Tujuh prinsip lain yang terlaksana dengan baik adalah kepentingan individu, saling menerima, kepentingan bersama, keterbukaan komunikasi, partisipasi pegawai, keputusan lokal, dan standar moral yang tinggi. Simpulan dari penelitian adalah pelaksanaan komunikasi organisasi yang tercermin dalam penerapan prinsip-prinsip *human relations* tersebut menjadi langkah utama untuk pimpinan dan HRD untuk membangun hubungan yang baik antar individu perusahaan.

Kata kunci : *Komunikasi, Organisasi, Prinsip-Prinsip Human Relations*

Pendahuluan

Suatu organisasi akan dipandang efektif jika organisasi dapat memenuhi kebutuhan dari adanya dua hal yaitu organisasi dan pegawai (Putri &

Kadewardana, 2018). Pemenuhan dua kebutuhan tersebut berpengaruh terhadap kelanjutan berdirinya organisasi. Eksistensi organisasi bergantung pada besarnya kemampuan untuk mencapai dua tujuan

yaitu tujuan organisasi dan tujuan anggota (Chung & Megginson, 1981). Akan tetapi pada kenyataannya, tidak semua organisasi mampu memenuhi salah satu kebutuhan yaitu kebutuhan anggota (Milanie, 2020).

Sebuah survei yang dilakukan TinyPulse tahun 2017 mengenai pekerjaan pegawai di Asia Pasifik menyebutkan 28% pegawai merasa senang dengan pekerjaan mereka. Sedangkan sisanya menghadapi perasaan gelisah dengan pekerjaannya. Kegelisahan ini timbul karena masalah pimpinan dengan pegawai dan yang terbesar adalah masalah komunikasi internal. Hampir sebanyak 40% pegawai di Asia mempunyai masalah komunikasi dengan pimpinan mereka. Angka ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata global sebesar 15% (<https://ekbis.sindonews.com>).

Pemenuhan kebutuhan pegawai penting dilakukan dalam sebuah organisasi salah satunya dengan memberikan perhatian dan motivasi pegawai (Gusti, 2021). Pegawai sebagai anggota dari organisasi merupakan pionir yang harus diperhatikan karena keberadaannya menentukan kesuksesan organisasi (Zhu, 2016). Pegawai yang termotivasi dengan baik tentu akan memberikan kontribusi yang besar pada organisasi (Amrullah, 2019). Pemberian perhatian tentu dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai bersama (Deviyanti & Utami, 2023).

Pentingnya *human relations* yang baik di sebuah perusahaan, maka perlu adanya penelitian mengenai penerapan *human relations*. Penelitian *human relations* dapat melihat sejauh mana prinsip-prinsip *human relations* diterapkan di suatu perusahaan. Oleh karenanya penelitian ini hadir untuk memahami penerapan prinsip-prinsip *human relations* pada PT Mumtaz Ceria Edukasi. Kebaruan dari penelitian ini adalah menggunakan teori prinsip-prinsip *human relations* dari Keith Davis 1957 yang mengelompokkan ke dalam delapan prinsip. Pertama prinsip kepentingan individu bahwa organisasi harus memperhatikan kebutuhan pegawainya disamping kebutuhan organisasinya sendiri. Kedua prinsip saling menerima yang diwujudkan dengan kehadiran individu organisasi sebagai individu atau kelompok. Ketiga, prinsip kepentingan bersama bahwa setiap individu organisasi selain memiliki kepentingan pribadi yang harus diperhatikan oleh organisasi, juga memiliki keterikatan satu sama lain. Keempat, prinsip keterbukaan organisasi bahwa adanya komunikasi yang terbuka di suatu organisasi dapat menciptakan transparansi dan pemahaman yang sama pada setiap individu. Kelima, prinsip partisipasi pegawai bahwa partisipasi pegawai dalam memecahkan masalah akan sangat berpengaruh untuk mendapatkan solusi terbaik atas konflik yang terjadi. Keenam, prinsip identitas lokal bahwa

individu pada organisasi dapat menerima kesempatan sama besar untuk sebuah pengakuan, kebanggaan, dan kepuasan kerja. Ketujuh, prinsip keputusan lokal bahwa individu yang memiliki masalah, mereka dapat menyelesaikan masalah itu sendiri dengan keputusan yang solutif asalkan diberi wewenang untuk menyelesaikan masalah tersebut. Kedelapan, prinsip standar moral yang tinggi bahwa individu organisasi harus bekerja secara profesional. Dari delapan prinsip ini akan didapatkan penjelasan yang kompleks dan mendalam sehingga dapat menjadi acuan bagaimana pelaksanaan komunikasi organisasinya.

Menurut penelitian (Nadapdap, 2017) komunikasi pegawai perlu dilakukan karena ketika terjadi sebuah kegagalan komunikasi dapat memicu terciptanya kelambanan efektifitas dan efisiensi kerja, penurunan motivasi dan produktifitas anggota. Jika hal demikian terjadi tentu akan berpengaruh signifikan terhadap tujuan maupun stakeholder organisasi. Komunikasi pegawai yang berhasil adalah komunikasi yang mengandung unsur persuasi (Ferdiansyah, 2021). Inilah yang kemudian dilakukannya *human relations* sebagai sebuah interaksi yang memiliki unsur-unsur persuasi di dalamnya dan penting dilakukan terutama jika adanya divisi yang mengaturnya seperti Human Resource Development (HRD).

HRD tidak hanya mengerjakan prinsip-prinsip *human resource* atau

pengembangan sumber daya manusia saja, namun juga hubungan industrial yaitu menjaga hubungan baik antara manajemen dengan pegawai.

Sekilas *human relations* terlihat sebagai suatu hal yang biasa dan mudah dilakukan, namun praktiknya tidaklah demikian (Fitria, 2013). Dalam penelitian (Bethol, 2016) memaparkan bahwa *human relations* adalah hal yang dinamis karena tidak terlepas dari faktor manusia seperti hubungan pimpinan dan anggota. Berbagai tugas dan tanggung jawab akan sangat susah dilakukan jika tidak diimbangi dengan proses *human relations* yang baik. Masalah hubungan dapat mungkin terjadi karena faktor sikap, keyakinan, perilaku dan perbuatan individu dalam organisasi (Rustan & Hakki, 2017).

Dalam organisasi, termasuk organisasi swasta tidak terlepas dari permasalahan internal yang muncul. Munculnya masalah internal dipicu karena perbedaan latar belakang, ras, agama, bahkan pemikiran dari individu (Hutagalung & Humaizi, 2020). Sebetulnya munculnya permasalahan internal organisasi adalah hal yang tidak bisa dihindarkan karena faktor heterogenitas sumber daya manusia. Akan tetapi yang perlu diperhatikan adalah cara meminimalisir risiko munculnya masalah yang lebih serius sehingga mengganggu keseimbangan kerja dalam organisasi.

Dalam penelitian Lengkey (2015), masalah internal yang kerap muncul di dalam organisasi berkenaan dengan komunikasi secara lisan seperti halnya komunikasi vertikal yang mana pegawai canggung menyampaikan kritik, saran, dan pendapat pada pimpinan (Lengkey & Himpong, 2015). Permasalahan dalam komunikasi horizontal berkenaan dengan kurangnya interaksi sesama pegawai sehingga berpotensi terjadi salah pemahaman dalam koordinasi tugas dan kewajiban. Permasalahan internal organisasi ini juga dialami oleh perusahaan swasta yang bergerak di bidang pendidikan dan konsultasi yaitu PT Mumtaz Ceria Edukasi.

Permasalahan internal organisasi juga dialami oleh PT Mumtaz Ceria Edukasi. Perusahaan yang bergerak di bidang pendidikan non formal ini memiliki masalah pada pegawai yang bekerja. Masalah tersebut antara lain pelimpahan tugas pokok pegawai kepada pegawai lain sehingga kurang adanya profesionalitas tugas kerja setiap pegawai. Selanjutnya masalah kesadaran pegawai yang masih belum optimal. Dalam hal ini sikap disiplin belum sepenuhnya tercermin dari pegawai. Hal ini ditandai dengan beberapa pekerjaan yang selesai kurang maksimal atau melebihi batas waktu (*overtime*). Permasalahan berikutnya adalah adanya pegawai yang kurang menjiwai peran atau pekerjaannya. Sebagai pegawai yang bertugas mengajarkan materi

edukasi kepada murid-muridnya, pegawai harus memastikan materi yang disampaikan telah dipahami sepenuhnya oleh murid. Selain memastikan pemahaman murid, pegawai juga harus lebih interaktif dan kreatif untuk mengolah materi pengajaran agar disampaikan secara menarik. Permasalahan internal ini tentu dapat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, sehingga kinerja dan produktifitasnya akan menurun. Dengan masih banyaknya permasalahan internal yang terjadi terutama antar pegawai, maka menjadi tantangan bagi pimpinan dan HRD yang tidak hanya bertugas merekrut dan memproses penerimaan calon pegawai baru juga memastikan terciptanya hubungan baik pegawai.

Dengan demikian, tujuan adanya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *human relations* pada PT Mumtaz Ceria Edukasi. Tentunya hal ini dapat dijadikan acuan sejauh mana komunikasi organisasi terlaksana pada perusahaan tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus pada PT Mumtaz Ceria Edukasi. Menurut John W. Creswell (2013) metode studi kasus kualitatif disusun untuk menggambarkan sebuah kasus yang unik dan menyajikan pemahaman yang mendalam dengan mengumpulkan bentuk

data kualitatif. Jenis risetnya adalah deskriptif. Creswell (2013) juga menjelaskan bahwa riset deskriptif bertujuan menyelami keadaan, situasi, kondisi, peristiwa, kegiatan yang hasilnya dapat ditulis dalam bentuk laporan penelitian. Penelitian ini melihat bagaimana penerapan prinsip-prinsip *human relations* yang dilakukan pada PT Mumtaz Ceria Edukasi terhadap hubungan antar pegawai. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara secara mendalam kepada *key informan* yaitu pimpinan sekaligus pemilik PT Mumtaz Ceria Edukasi dan HRD Generalist PT Mumtaz Ceria Edukasi. Alasan pemilihan *key informan* ini dikarenakan pimpinan merupakan pemilik perusahaan sehingga lebih mengerti kultur, situasi, dan kondisi yang terjadi di dalam perusahaan. *Key informan* selanjutnya adalah HRD Generalist karena memiliki tugas kerja membina hubungan baik pimpinan dengan pegawai dan antar pegawai. HRD Generalist selain melaksanakan prinsip-prinsip *human resources* juga memadukannya dengan prinsip-prinsip *human relations*. HRD Generalist bertanggung jawab mengelola atmosfer perusahaan agar tetap kondusif. Kemudian pada sumber data sekunder, peneliti menghimpun data dari jurnal-jurnal, buku yang terkait dengan *human relations*. Penelitian ini menggunakan analisis teori prinsip-prinsip *human relations* dari Keith Davis (1957). Prinsip-prinsip ini dijelaskan oleh Keith Davis (1957) yang mencakup delapan prinsip *human relations*. Pembagiannya antara lain: prinsip kepentingan

individu (*importance of individuals*), saling menerima (*mutual acceptance*), kepentingan bersama (*common interest*), keterbukaan komunikasi (*open communication*), partisipasi pegawai (*employee participations*), identitas lokal (*local identity*), keputusan lokal (*local decisions*), dan standar moral yang tinggi (*high moral standard*) (Davis, 1959).

Data dianalisis menggunakan teknik analisis data dari Mathew B. Miles, Michael Huberman, & Saldana (2014). Analisis data dimulai dengan langkah pertama yaitu reduksi data hasil wawancara yang dapat digunakan sebagai data primer dan sekunder. Kedua, penyajian data yang diolah secara deskriptif. Ketiga, penarikan kesimpulan dengan menyusun hasil akhir berupa penarikan kesimpulan hingga hasil temuan di lapangan dapat di uji kebenarannya.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Human Relations* Studi Kasus PT Mumtaz Ceria Edukasi”, peneliti menarik kesimpulan bahwa PT Mumtaz Ceria Edukasi telah menerapkan kegiatan *human relations*. sesuai dengan prinsip-prinsip Keith Davis. Keith Davis (1957) mengemukakan bahwa *human relations* memiliki tiga tujuan utama di dalam penerapannya, antara lain untuk bekerjasama, menghasilkan produktifitas, dan mendapat kepuasan atas pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan, penelitian ini

menemukan bahwa PT Mumtaz Ceria Edukasi telah melakukan kerjasama satu sama lain dan juga kepada seluruh pegawai. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa pegawai perusahaan telah memiliki motivasi dan kepuasan kerja walaupun belum mencakup seluruhnya. Dengan demikian jika melihat dari tujuan *human relations*, perusahaan telah mencapai tujuan penerapan *human relations*. Hal ini ditandai dengan adanya kerjasama, output, dan kepuasan kerja pegawai.

a. Kepentingan Individu (*Importance of Individuals*)

Human relations pada PT Mumtaz Ceria Edukasi telah memperhatikan pada prinsip kepentingan individu. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa perhatian terhadap kepentingan individu dilakukan melalui komunikasi antar pribadi pegawai. Komunikasi antar pribadi ini dilakukan ketika terdapat pegawai yang memiliki masalah, maka individu lain akan membantu pegawai tersebut. HRD Generalist mengetahui pribadi pegawainya ditandai dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan kemampuan pegawai. Jika terdapat pegawai yang belum memahami peran dan tugasnya maka, pegawai tersebut diberikan pengarahan agar dapat memahami tugasnya dengan baik.

Davis (1957) juga menjelaskan bahwa prinsip kepentingan individu juga memastikan perlakuan masing-masing

individu adalah sama sesuai dengan porsinya agar motivasi bekerja meningkat. Sejalan akan hal tersebut, temuan penelitian mendapatkan perlakuan pada setiap individu terlihat dari adanya perhatian yang diberikan kepada individu lain melalui pemberian semangat tanpa memandang latar belakang. Pemberian semangat ini juga diharapkan dapat berpengaruh pada peningkatan motivasi kerja pegawai.

Selain kepentingan individu dari sisi pegawai, kepentingan dari sisi pimpinan dan HRD dalam melaksanakan prinsip *human relations* juga dicerminkan. HRD menampung segala pendapat, aspirasi, saran, dan masukan secara formal melalui rapat bulanan maupun informal diluar rapat dari para pegawai yang kemudian diteruskan kepada pimpinan. HRD juga membantu melakukan pengarahan kepada pegawai yang sedang menghadapi konflik. Hal ini diungkapkan oleh HRD Generalist, Nurul Istiqomah, sebagai berikut:

“Para pegawai berhak untuk mengajukan pendapat di luar rapat atau di dalam rapat. Nantinya kita tamping terlebih dahulu aspirasi mereka, lalu kita sampaikan kepada pimpinan saat rapat rutin.” (Nurul Istiqomah, Hasil Wawancara, 12 Oktober 2023).

b. Saling Menerima (*Mutual Acceptance*)

Pada PT Mumtaz Ceria Edukasi dalam kegiatan *human relations* pada prinsip saling menerima, ditemukan data bahwa pegawai

telah memiliki sikap saling menerima. Temuan penelitian menunjukkan jika pegawai perusahaan saling menerima tugas dan tanggung jawab masing-masing. Ketika individu ini dikelompokkan untuk bertanggung jawab atas suatu tugas, mereka akan menerima anggota kerjanya masing-masing dan saling berbagi peran. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh pimpinan perusahaan:

“Setiap pegawai sudah tercermin sikap saling menghargai keberadaan rekannya satu sama lain, terutama dalam anggota tim kelompok. Seperti halnya event yang akan diadakan hari Minggu besok. PT Mumtaz Ceria Edukasi akan menggelar acara kelulusan bagi murid-murid. Sehingga harus persiapan jauh-jauh hari dan butuh tim yang kompak. Dengan pembagian *jobdesk* kepada masing-masing tim, Kerjasama dapat tercipta dengan baik. Mereka saling mengajari atau berbagi peran.” (Pimpinan PT Mumtaz Ceria Edukasi, Hasil Wawancara, 11 Oktober 2023).

c. Kepentingan Bersama (*Common Interest*)

Pelaksanaan *human relations* pada PT Mumtaz Ceria Edukasi juga memperhatikan prinsip kepentingan bersama. Temuan penelitian menunjukkan adanya kerjasama yang terbangun antar pegawai dengan pimpinan perusahaan. Pembagian tugas kerja pada setiap individu menciptakan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Upaya mencapai kepentingan bersama ini akan

sangat terlihat ketika perusahaan sedang mempersiapkan untuk penyelenggaraan acara atau event.

d. Keterbukaan Komunikasi (*Open Communication*)

Keterbukaan komunikasi pada PT Mumtaz Ceria Edukasi diwujudkan dengan terbukanya diskusi, partisipasi, dan masukan para pegawai kepada atasan di luar rapat atau di dapat rapat rutin bulanan. Pimpinan perusahaan berusaha membaur kepada para pegawai dengan tujuan menciptakan kemistri dan memberikan atensi penuh kepada para pegawainya. Akan tetapi keterbukaan komunikasi ini tergantung pada situasi dan kemauan pimpinan. Sehingga tidak semua informasi disampaikan kepada pegawai. Informasi tersebut akan disaring terlebih dahulu, mana yang bisa diketahui dan didiskusikan bersama pegawai dan mana yang tidak bisa disampaikan. Hal ini sesuai dengan ungkapan pimpinan perusahaan:

“Di perusahaan kami terbuka atas informasi dan komunikasi kepada pegawai. Saya sebagai pimpinan membaur dengan pegawai harapannya bisa terjadi hubungan kemistri, perhatian penuh kepada mereka. Dengan begitu komunikasi juga dapat terjalin dengan baik dan terbuka. Akan tetapi tidak semua informasi dapat diketahui oleh pegawai. Ada yang tidak disampaikan karena pertimbangan kepentingan manajemen perusahaan.” (Pimpinan perusahaan, Hasil Wawancara, 11 Oktober 2023).

e. Partisipasi Pegawai (*Employee Participations*)

Davis (1957) menjelaskan bahwa partisipasi pegawai dilakukan dengan cara melibatkan semua anggota organisasi untuk menyuarakan ide, pendapat, masukan, bahkan kritik yang membangun organisasi. Jika dikaitkan dengan temuan penelitian bahwa partisipasi pegawai dilakukan oleh pegawai PT Mumtaz Ceria Edukasi. Partisipasi ini nampak terlihat pada saat rapat rutin bulanan. Selain itu ketika perusahaan mengadakan kegiatan, pegawai turut serta membantu dan memeriahkan pelaksanaan kegiatan tersebut. Davis (1957) juga menjelaskan bahwa hasil yang lebih baik dapat terjadi melalui adanya sikap saling berbagi serta upaya pemecahan masalah bersama. Pemecahan masalah yang dilakukan oleh perusahaan adalah pimpinan beserta staf HRD berperan membantu konflik yang dihadapi oleh pegawai dengan menyajikan ruang privasi untuk bercerita dan bertukar gagasan. Pemecahan masalah ini dilakukan dengan metode interpersonal.

Untuk menambah partisipasi aktif pegawai tersebut, perusahaan memberikan *reward* bagi pegawai yang aktif. *Reward* ini diberikan pada saat rapat bulanan berupa cinderamata atau buah tangan sebagai bentuk apresiasi atas keaktifannya selama satu bulan. Pemberian *reward* ini juga diharapkan dapat memancing semangat

dari pegawai lain untuk lebih berpartisipasi pada berbagai kegiatan, penyumbangan gagasan bagi perusahaan.

f. Identitas Lokal (*Local Identity*)

Davis (1957) menjelaskan bahwa setiap individu dapat menerima kesempatan pengakuan diri, kebanggaan, dan kepuasan kerja melalui identifikasi dengan unit kerja lokalnya. Hasil temuan menemukan bahwa pegawai PT Mumtaz Ceria Edukasi dapat menerima kesempatan untuk kepuasan kerja. Meskipun belum sepenuhnya pegawai mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja ini didapat selama pegawai menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku atau pun target yang ditentukan. Seperti yang diungkapkan oleh Nurul Istiqomah selaku HRD Generalist: "Pegawai dapat merasakan kepuasan kerja selama mereka bekerja sesuai aturan dan target. Akan tetapi belum sepenuhnya pegawai dapat mencapai target pekerjaan mereka. Hal ini karena belum optimalnya peran masing-masing individu pada setiap pekerjaan." (Nurul Istiqomah, Hasil Wawancara, 12 Oktober 2023).

g. Keputusan Lokal (*Local Decisions*)

Davis (1957) menyebutkan bahwa orang-orang yang dekat dengan masalah, mereka sebenarnya dapat menemukan solusi atas permasalahan tersebut selama diberikan wewenang dan kepercayaan untuk menangani masalah. Berdasarkan penjelasan tersebut, hasil temuan menjelaskan bahwa

pimpinan perusahaan memberikan wewenang kepada pegawainya untuk menyelesaikan masalah yang mereka hadapi secara personal. Namun adanya HRD juga yang berperan sebagai fasilitator ketika terdapat masalah juga dapat dimanfaatkan oleh pegawai untuk membantu. Tidak hanya HRD, pimpinan juga dapat membantu menyelesaikan masalah yang terjadi pada pegawai.

h. Standar Moral yang Tinggi (*High Moral Standard*)

Human relations yang dilakukan pada PT Mumtaz Ceria Edukasi juga memerhatikan standar moral yang ditetapkan. Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa pimpinan kerap kali mengawasi secara langsung pekerjaan pegawai. Pengawasan langsung ini ditujukan untuk menghindari adanya kesalahan-kesalahan selama proses bekerja. Hal ini diungkapkan oleh Nurul Istiqomah sebagai HRD Generalist PT Mumtaz Ceria Edukasi:

“Kami melakukan pengawasan langsung ketika para pegawai bekerja. Hal ini agar menimalisir kesalahan yang tidak diinginkan. Selain itu mereka dapat bekerja secara profesional sehingga profesionalitas itu menjadi moral baik bagi setiap pegawai dalam bekerja.” (Nurul Istiqomah, HRD Generalist, Hasil Wawancara, 12 Oktober 2022).

Berdasarkan hasil penelitian “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Human Relations* Studi Kasus PT Mumtaz Ceria Edukasi”, hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nadapdap (2017) tentang “Analisis Pengaruh *Human Relations* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan” bahwa *human relations* penting dilakukan sebagai sebuah interaksi yang memiliki nilai-nilai persuasi. Komunikasi persuasi berperan signifikan untuk menciptakan komunikasi antara atasan dan bawahan yang baik. Penelitian ini menemukan bahwa PT Mumtaz Ceria Edukasi telah melaksanakan prinsip *human relations* dari Keith Davis berupa pemenuhan partisipasi pegawai. Partisipasi pegawai dilakukan dengan cara melibatkan semua anggota untuk turut serta menyuarakan ide, pendapat, kritik, dan masukan untuk membangun organisasi dan kenyamanan para anggota. Partisipasi ini dilakukan tidak hanya pada saat rapat bulanan, namun perusahaan juga rutin mengadakan kegiatan internal maupun eksternal. Perusahaan mengajak pegawai untuk terlibat dalam kegiatan-kegiatan tersebut. Selanjutnya untuk menambah keterlibatan aktif pegawai, perusahaan juga memberikan *reward* kepada para pegawainya.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Iwan Christian Bethol (2016) tentang “Pengaruh Pendekatan *Human*

Relations Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat)” bahwa peningkatan kinerja pegawai dipengaruhi oleh konsistensi pimpinan dalam menerapkan *human relations* di dalam kondisi kerja. PT Mumtaz Ceria Edukasi secara konsisten menerapkan *human relations* antara lain pimpinan tidak hanya memerhatikan kepentingan perusahaan namun juga kepentingan pegawai, adanya sikap saling menerima kehadiran individu dalam lingkungan kerja, mendahulukan kepentingan bersama sejalan dengan kepentingan perusahaan, keterbukaan komunikasi berkaitan dengan kondisi kerja yang dilakukan antar individu perusahaan, pemenuhan partisipasi pegawai, pimpinan memberikan kepuasan kerja pada pegawai sehingga dapat mengoptimalkan target meskipun dalam praktiknya belum sepenuhnya pegawai bekerja sesuai target, pimpinan memberikan hak pada pegawai atas sebuah keputusan, pimpinan menerapkan standar moral yang tinggi dalam bekerja.

Hasil penelitian ini secara teoritis sejalan dengan pendapat Keith Davis (1957) yang merumuskan bahwa *human relations* sebagai interaksi kumpulan orang ke dalam suasana kerja dengan motivasi, mereka akan bekerja kooperatif, produktif, dengan kepuasan dari segi ekonomi, sosial, dan psikologinya. Pendapat ini jika dikaitkan dengan capaian kinerja pegawai adalah untuk memecahkan

masalah internal perusahaan dan pegawai dalam upaya memperlancar aktifitas dalam rangka mencapai tujuan bersama. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh kontributif antara pelaksanaan *human relations* dengan kinerja pegawai. Dengan demikian, dalam proses pencapaian kinerja pegawai diperlukan interaksi antar anggota perusahaan, baik itu atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, antar atasan, maupun antar bawahan dengan komunikasi persuasi yang baik.

Penutup

Berdasarkan hasil analisis prinsip-prinsip *human relations* pada PT Mumtaz Ceria Edukasi dalam pelaksanaan komunikasi organisasi ditemukan bahwa PT Mumtaz Ceria Edukasi melaksanakan delapan prinsip *human relations*. Meskipun pada prinsip identitas lokal (*local identity*), pegawai belum sepenuhnya mendapatkan kepuasan kerja karena tidak mencapai target pekerjaan. Tidak adanya kepuasan kerja ini dikarenakan individu kurang mendalami peran pekerjaannya. Sehingga mereka hanya sebatas menggugurkan kewajiban bekerja tanpa memberi hasil yang optimal. Selanjutnya pelaksanaan komunikasi organisasi yang didalamnya terjadi interaksi sebagai langkah utama untuk pimpinan dan HRD untuk membangun hubungan yang baik antar individu perusahaan. Sesuai dengan tugas pokoknya, HRD tidak hanya bertugas para proses perekrutan calon pegawai, namun juga menjaga

hubungan yang baik antar pegawai dan pimpinan. Namun secara keseluruhan, PT Mumtaz Ceria Edukasi telah menerapkan *human relations* sejalan dengan teori prinsip-prinsip *human relations* dari Keith Davis. Adapun saran untuk menghadapi hal tersebut adalah pimpinan dapat memperbanyak kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan loyalitas dan rasa memiliki antar anggota. Kegiatan dapat diadakan dengan intensitas yang cukup. Pimpinan juga dapat meningkatkan dukungan dan kenyamanan pada lingkungan.

Daftar Pustaka

- Amrullah, M. N. (2019). Pentingnya Human Relations dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai. *Jurnal Komodifikasi*, 8, 314–334.
file:///C:/Users/mhmdi/Downloads/11341-Article Text-27486-1-10-20191204(4).pdf
- Bethol, I. C. (2016). Pengaruh Pendekatan Human Relations Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(41).
<https://doi.org/https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/14327>
- Chung, K., & Megginson, L. C. (1981). *Organizational Behaviour: Developing Managerial Skill*. Harper & Row Publisher.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design 3rd Edition*. California: SAGE Publications.
- Davis, K. (1959). *Reading in Human Relations*. McGraw-Hill Inc.
- Deviyanti, D., & Utami, E. (2023). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Human Relations Komunikasi Organisasi pada Startup di Indonesia. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 308–326.
<https://doi.org/10.30596/ji.v7i2.14517>
- Ferdiansyah, D. S. (2021). *Human Relations*. CV. Media Sains Indonesia.
- Fitria, R. (2013). Human Relations dalam Menciptakan Keberhasilan Kinerja yang Efisien. *Jurnal Syiar*, 13(2), 35–44.
<https://doi.org/10.29300/syr.v13i2.1430>
- Gusti, P. (2021). Pengaruh Human Relations dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sorong. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(4), 456–463.
<https://doi.org/10.32493/JEE.v3i4.11281>
- Hutagalung, F. A., & Humaizi. (2020). Pengaruh Human Relation Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT Wijaya Karya (Wika Beton) Binjai. *Jurnal Network Media*, 3(2), 29–34.
<https://doi.org/10.46576/jnm.v4i1.1145>
- Lengkey, L., & Himpung, L. (2015). Peranan Human Relations terhadap Motivasi Kerja Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sulawesi Utara. *E-Journal Acta Diurna*, 4(3).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/7497>
- Milanie, F. S. (2020). Analysis of Effect Human Relations and Working Environment Conditions on Employee Work Ethics at The Office Social Security Administering Agency (BPJS) Binjai. *International Journal in Management and Social Science*, 8(4), 64–71.
file:///C:/Users/mhmdi/Downloads/ANALYSIS_OF_EFFECT_HUMAN_RELATIONS_AND_W.pdf
- Miles, M. B., Huberman, A.M., & Saldana,

- J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook 3rd Edition*. California: SAGE Publications.
- Nadapdap, K. (2017). Analisis Pengaruh Human Relations terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 3(2), 47–60. <https://ejournal.methodist.ac.id/index.php/methonomi/article/view/1002>
- Putri, D. P., & Kadewardana, D. (2018). Prinsip-Prinsip Human Relations dalam Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Jurnal CoverAge*, 8(2), 23–35. <https://doi.org/10.35814/coverage.v8i2>
- 587
- Rustan, A., & Hakki, N. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Deepublish.
- Theofaldy, B. (2013). Alur Komunikasi Vertikal dalam Meningkatkan Semangat Kerja Pegawai di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 1(3), 324. <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/?p=931>
- Zhu, Y. (2016). Relationship Between Work Team Climate, Individual Motivation, and Creativity. *Journal of Management*, 20(10), 1–23. <https://doi.org/10.1177/01492063166638161>