



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

***HUMAN RELATIONS DALAM UPAYA
PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN DI YAYASAN DANA
SOSIAL AL-FALAH SURABAYA***

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas
Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh:

Tasya Audianti Fauziah Putri

B04218024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUNAN AMPEL SURABAYA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tasya Audianti FP

Nim : B04218024

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul **“*Human Relations* Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya”** adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan di tunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atau karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 08 Januari 2022
Yang membuat pernyataan



Tasya Audianti F.P
B04218024

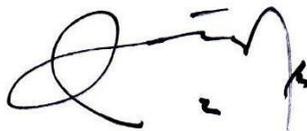
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Tasya Audianti Fauziah Putri
NIM : B04218024
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : *Human Relations dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Yayasan Dana Sosial Surabaya*

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 12 Oktober 2021

Dosen Pembimbing,



Achmad Khairul Hakim, S.Ag, M. Si
NIP.197512302003121001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

HUMAN RELATIONS DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA
KARYAWAN
DI YAYASAN DANA SOSIAL AL-FALAH SURABAYA

Disusun Oleh:

Tasya Audianti F.P

B04218024

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu

Pada Tanggal 10 Januari 2022

Disetujui Oleh:

Penguji I

Ahmad Khairul Hakim, S. Ag., M.Si

NIP. 197512302003121001

Penguji II

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

NIP. 196212141993031002

Penguji III

Dr. Achmad Murtali Harits, Lc., M.Fil.I

NIP. 197003042007011056

Penguji IV

Airlangga Bramayudha, MM

NIP. 197921422011011005

Surabaya, 10 Januari 2022

Dekan,



Dr. H. Abdul Halim, M.Ag

NIP. 196307251991031003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : TASYA AUDIANTI FAUZIAH PUTRI

NIM : B04218024

Fakultas/Jurusan : DAKWAH DAN KOMUNIKASI/MANAJEMEN DAKWAH

E-mail address : audiqentsa@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

HUMAN RELATIONS DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN

DI YAYASAN DANA SOSIAL AL-FALAH SURABAYA

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Januari 2021

Penulis

(TASYA AUDIANTI FAUZIAH PUTRI)

ABSTRAK

Tasya Audianti FP, 2022, *Human Relations* dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk Menggambarkan dan menjelaskan proses *Human Relations* di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami kendala yang di alami pada proses *Human Relations* di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya dalam meningkatkan kineja karyawannya

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi untuk menggali semua informasi yang di dapat di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya.

Hasil pnelitian yang di dapatkan peneliti di lapangan menggambarkan, bahwa Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya melaksanakan proses *Human Relations* melalui dua proses yang di dalamnya memiliki beberapa tahapan. Pertama kontak sosial dan kedua komunikasi. Pada proses kontak sosial lembaga mengaplikasikan dalam berbagai kegiatan diantaranya kajian jum'at, tadarus dan senam. Sedangkan dalam komunikasi dilakukan dengan interaksi sehari-hari pada jam kerja melalui koordinasi dan evaluasi. Kendala yang di alami Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya tergolong kompleks sehingga dapat menjadi kendala yang mempengaruhi hubungan interaksi namun kinerja masih dapat di kontrol dengan baik.

Kata kunci: *Human Relations*, *Kinerja*, *YDSF*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Konsep.....	9
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II	16
KAJIAN TEORETIK	16
A. KerangkaTeoretik	16
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	42
BAB III.....	46
METODE PENELITIAN	46

A. Pendekatan Penelitian.....	46
B. Jenis Penelitian	47
C. Lokasi Penelitian	48
D. Jenis dan Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Objek Dan Lokasi Penelitian	51
G. Teknik validitas data.....	51
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	53
I. Teknik Analisis Data	55
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN.....	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
B. Penyajian Data.....	65
C. Analisis Data	95
BAB V	105
PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran dan Rekomendasi.....	106
C. Keterbatasan Peneliti	107
DAFTAR PUSTAKA	108

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peraturan Negara diatur dalam undang-undang Negara. Undang undang nomor 28 tahun 2004 melahirkan hasil pembaharuan dari undang-undang nomor 14 tahun 2001. Dalam undang-undang ini berisi penjelasan mengenai yayasan. Yayasan merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat. Yayasan menjadi wadah yang bersifat sosial keagamaan dan kemanusiaan.¹ Menurut Soebekti, Yayasan merupakan badan hukum dibawah pimpinan pengurus dengan tujuan sosial dan prison.² Yayasan didirikan atas dasar kekayaan yang dipisahkan. Tujuan dari dasar pembuatan yayasan diperuntukkan dalam mencapai tujuan, baik dalam segi sosial, agama dan kemanusiaan. Yayasan hampir sama dengan sebuah instansi. Yayasan merupakan sebuah badan lembaga yang bergerak dalam berbagai bidang usaha. Yayasan bergerak dalam bidang komersial maupun nonkomersial.³

Lembaga maupun yayasan berorientasi pada konsumen dan perubahan. Dalam perubahan diperlukan strategi. strategi yang dapat dijalankan salah satunya ialah terbentuknya sumber daya manusia yang baik dalam melakukan pekerjaan. Setiap lembaga memerlukan hubungan yang baik pada setiap individu organisasi. Organisasi pada sebuah lembaga merupakan

¹Sentosa Sembiring, *perundang-undangan Republik Indonesia Tentang Yayasan Serta Penjelasannya*, Bandung :Nuansa Aulia 2006, hal 5

²Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta, PT.Indermasa,Cet 26,1990, hal 36

³Chatamarrasjid Ais, *Badan Hukum Yayasan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti,2002, hal 81

perkumpulan yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum.⁴ Jika dilihat dari pernyataan tersebut, maka terlihat bahwa untuk mencapai organisasi yang baik pada sebuah instansi tidak lepas dari kerja kerasnya dalam menjalankan tugas. Seorang anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaan yang baik apabila mereka memiliki semangat tinggi dan kinerja yang baik. Jika kinerja organisasi baik, maka hasil yang di capai akan maksimal.

Organisasi harus memiliki manajemen yang baik. Pengelolaan yang baik pasti membutuhkan sumber daya manusia yang baik pula. Sumber daya manusia merupakan organ penting dalam manajemen. Jika sumber daya manusia kurang baik, maka organisasi akan sulit berkembang. Tujuan organisasi akan tercapai karena pengaruh atifitas pengurus atau sumber daya manusianya. Sumber daya yang baik akan menjaga hubungan yang baik sesama pegawai.⁵

Kinerja yang baik oleh pegawai diperlukan oleh semua organisasi. Kinerja yang baik bertujuan untuk mencapai sasaran atau tujuan organisasi. Jika seseorang menerapkan kinerja yang tinggi dalam menjalankan tugasnya, maka pegawai tersebut selalu berusaha untuk dapat memecahkan sebuah masalah. Seorang pegawai akan mencari solusi dalam pelaksanaan sebuah pekerjaan. Jika kinerja pegawai rendah, maka pegawai

⁴Yohanes Joni Pabelum, “Pengaruh Penerapan Akuntansi Sektor Publik Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dalam Mencegah Fraud”, Jurnal Administrasi Bisnis, , (ISSN:0216–1249), Vol.4, No 1, 2008, hal 19

⁵Destuy ayu sugianti, “pengaruh human relation terhadap etos kerja pegawai”, business management and entrepreneurship journal, vol.2, no.3, Juni 2020, hal 26

tersebut akan mudah mengalami kesulitan dalam memecahkan masalahnya. Dampak dari rendahnya kinerja pegawai adalah tujuannya akan terhambat dan sulit dicapai. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi akan dibutuhkan dalam berbagai lembaga maupun organisasi. Komunikasi yang baik menjadi salah satu pengaruh dalam tingginya kinerja. Seperti yang dikatakan oleh Effendy dan dikutip oleh Firsty bahwa komunikasi adalah cara seseorang dalam menyampaikan pesan yang dapat mempengaruhi sikap lawan bicara.⁶

Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Hal yang paling mempengaruhi adalah hubungan antar pegawai yang dijalin dengan baik atau *Human members of the family*. *Human Relations* menurut Effendy yang dikutip Dahlan, adalah komunikasi persuasif terhadap lawan bicara yang dilakukan secara langsung atau tatap muka dalam situasi kerja.⁷ *Human Relations* merupakan interaksi tentang kerja dalam organisasi.⁸ *Human Relations* dapat di artikan sebagai hubungan antar manusia yang ditinjau baik dari segi komunikasi, psikologi ataupun kepuasan.⁹ Komunikasi memiliki unsur yang dianggap penting, yaitu Human members of the family. Pada bagian ini, komunikasi tergolong dalam unsur psikologis. Unsur psikologis merupakan

⁶Firsty Afirandra, “Komunikasi Mempengaruhi Perilaku Individu”, Jurnal Penelitian Guru Indonesia, Vol.2, No 2, 2017, hal 10,

⁷Dahlan Rosalina dan Devi Aplska, “Dampak Kualitas Hubungan Antar Manusia (*Human Relations*) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Organisasi”, Jurnal Niagawan, Vol.7, No.2, Juli 2018, Hal 70

⁸Keith Davis, *Perilaku Dalam Organisasi*, Jakarta:PT. Pustaka Binawan, 2009, Hal 59

⁹Imron rosyidi, *Urgensi Human Relation Dalam Kegiatan Public Relations*, Jurnal Ilmu Dakwah, Vol.4 No.13, Januari-Juni 2009, hal.573

kesalingpahaman dua pihak, yaitu komunikator dan komunikan. Tujuan bersama dari unsur ini adalah untuk melakukan sebuah tindakan. Dapat dilihat bahwa sebelum memulai komunikasi, baik antara dua pihak atau lebih harus saling mengenal atau memiliki keakraban. Keakraban antar dua pihak dapat dimulai dengan saling bertukar informasi mengenai identitas dan hal-hal pribadi yang cenderung bersifat sosial.

Setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda. *Human Relations* merupakan sarana untuk menghilangkan ketidakseimbangan komunikasi. Sarana ini dapat digunakan di berbagai lembaga, baik sosial maupun keagamaan. *Human Relations* dalam organisasi dapat mengembangkan sebuah usaha, baik usaha kelompok maupun pribadi. Hasil dari pengembangan itu cenderung positif dan memuaskan. *Human Relations* dalam manajemen organisasi memfokuskan pada keharusan untuk saling bekerja sama. Kerja sama antar tim dapat menghasilkan kepuasan dalam mencapai tujuan kerja.¹⁰

Lembaga organisasi tidak bisa dipisahkan dari sebuah komunikasi. Proses interaksi yang di bangun dengan berbagai pihak bersifat formal dan informal.¹¹ Hasil kerja yang maksimal dapat dilihat dari pengaplikasian komunikasi. Pola komunikasi yang paling umum digunakan dalam *Human Relations* ialah komunikasi persuasif. Komunikasi persuasif adalah komunikasi yang dikerjakan secara langsung melalui

¹⁰Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002, hal. 63

¹¹Aswad Ishak, “*Peran Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi*”, *Jurnal Komunikasi*, Vol.1, No.4 , Januari 2012, Hal 373

tatap muka oleh dua pihak.¹² Komunikasi persuasif dilakukan dengan tujuan untuk membangkitkan semangat. Seorang komunikan harus bersikap baik terhadap komunikator.

Human Relations selalu memperhatikan aspek kejiwaan terhadap masing-masing individu. Aspek-aspek yang dicermati bertujuan untuk meminimalisir adanya *leave out Interpretation* dan *Miss Communication* atau *pass over conversation*. *Miss communication* dapat mengakibatkan kesalahan penyampaian informasi.¹³ *Miss Communication* atau *miss conversation* dapat diminimalisir agar kinerja karyawan dapat terlaksana dengan baik. Interaksi yang baik bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi. Kejadian ini dapat terjadi saat dua individu melakukan interaksi. *Human Relations* menjadi syarat utama dalam berinteraksi. Interaksi yang dilakukan melalui *Human Relations* menghasilkan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif menjadi pedoman dalam sebuah manajemen organisasi. Manajemen organisasi yang baik menjadi penyebab pengembangan karir. Pengembangan karir akan mengalami ketidakpuasan apabila tidak menerapkan manajemen yang baik. Pengembangan karir menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kinerja pengurus.

Pada pengembangan karir akan mengalami beberapa permasalahan. Masalah yang sering muncul

¹²Nurul septiana, *Strategi Komunikasi Persuasif Personal Selling Anggota Paytren Dalam Melakukan Network Marketing Di Pekanbaru*, Jom FISIP, Vol.5, No.1, April 2018, hal 5

¹³Amelia agata & rini nugraheni, “*pengaruh komunikasi internal, kepemimpinan dan pelatihan terhadap karyawan*”, *diponegoro journal of management*, vol.4,no.3 , 2003, hal 3

adalah kurangnya komunikasi antar pengurus. Pengurus merasa canggung untuk bertanya maupun menyampaikan pendapat. Dampak yang ditimbulkan antara lain adalah perselisihan pendapat. Dari perselisihan itu akan menurunkan hubungan komunikasi antar pengurus. Perselisihan akan berubah baik ketika sesama pengurus memperbaiki hubungan atau *Human Relations*. Dalam jurnal penelitian yang berjudul *Intensitas Human Relations, Kematangan Kepribadian Karyawan, dan Tingkat Produktivitas Kerja Bagian Sortir di PT. Dwi Kelinci Pati* oleh Ika dan Yahya menjelaskan bahwa *Human Relations* bersifat formal dan informal dalam sikap bekerja. *Human Relations* dapat mendorong kinerja karyawan lebih produktif.¹⁴

Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya merupakan lembaga Islam yang beroperasi dalam bidang pengelolaan keuangan. Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya ini dikenal banyak orang dengan sebutan YDSF. YDSF ini teretak di daerah yang beralamatkan Jl. Kertajaya No.17, Kertajaya, Kec. Gubeng, Surabaya. Pengurus pada yayasan ini kisaran 100 individu. Yayasan ini bekerja sama dan menjalin kerjasama yang baik dengan lembaga keuangan islam dan ZIS lainnya. Yayasan ini memiliki empat cabang, diantaranya Malang, Yogyakarta, Jakarta, dan Jember. Pengurus Pada yayasan ini terdiri dari berbagai karakteristik individu. Jika komunikasi yang dijalin kurang baik, maka dapat menimbulkan masalah.

¹⁴M.Yahya & Ika Sapnawi, "*Intensitas Human Relation, Kematangan Kepribadian Karyawan, dan Tingkat Produktivitas Kerja Bagian Sortir di PT. Dwi Kelinci Pati*", jurnal pendidikan ilmu sosial, vol.2, no.1, juni 2012, hal 20

Kinerja pengurus yang baik dapat mempengaruhi kondisi kerja.

Pada Yayasan ini, hal yang masih kurang diperhatikan adalah komunikasi. Ada beberapa bidang divisi dalam organisasi kepengurusan lembaga. Antar bidang harus saling bekerjasama dan menjaga komunikasi agar memperoleh hasil yang maksimal. Lembaga ini bergerak dalam bidang penghimpunan dan pendayagunaan ZIS. Jika semua bidang saling berkomunikasi dengan baik, maka tujuan untuk memperoleh hasil penghimpunan dapat dilakukan secara maksimal. Dalam pelaksanaannya, beberapa pengurus menjumpai kendala. Kendala atau permasalahan yang sering muncul antara lain, kurangnya interaksi sesama pengurus. Hal ini menyebabkan terjadinya salah paham dalam koordinasi. Menurut Lasswell, komunikasi pada dasarnya adalah proses mendeskripsikan “siapa” dan mengatakan “apa”. Komunikasi ini menggunakan prantara apa, ditujukan kepada siapa dan memiliki akibat atau hasil seperti apa.¹⁵

Yayasan Dana Sosial Al-Falah meningkatkan kinerja melalui tugas yang diberikan kepada pengurus. Interaksi yang buruk dalam organisasi dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Namun, pada lembaga YDSF ini terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi dan hasil kinerja karyawan tetap maksimal. Ucapan salah satu karyawan di

¹⁵Onong unchjana effndy, *Ilmu Komunikasi ; Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hal 9

YDSF.¹⁶Sifat komunikatif yang dilakukan menjadikan pengurus dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik. Selain tugas selesai dengan baik, *Human Relations* juga dapat terlaksana dengan baik. Namun, terdapat kemungkinan adanya faktor yang menyebabkan komunikasi dan interaksi kurang baik. Seperti yang terjadi dalam lembaga ini yaitu kurangnya komunikasi dalam proses pengumpulan mempengaruhi hasil yang diinginkan. Kinerja yang dibangun belum dapat dikatakan optimal karena penerapan *Human Relations* yang dirasa masih kurang maksimal. Tujuan penulisan pada karya ini dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dan evaluasi pada kinerja dan operasional karyawan yayasan. Oleh karena itu, perlunya diterapkan interaksi yang baik pada lembaga YDSF ini. Berdasarkan penjelasan yang tertulis, peneliti tertarik untuk mendalami ***Human Relations dalam Upaya Peningkatan Kinerja di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya.***

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Proses *Human Relations* Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya?
2. Apa saja kendala yang dialami pada *Human Relations* Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya?

¹⁶Diyah, anggota Divisi Umum, Wawancara, Yayasan Dana Sosial Al-Falah, 06 Oktober 2021

C. Tujuan Penelitian

Dengan menggunakan rumusan masalah dan penjelasan latar belakang sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menggambarkan dan menjelaskan proses *Human Relations* dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di Yayasan Dana Sosial Surabaya.
2. Menggambarkan dan memahami kendala yang di alami pada proses *Human Relations* dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat dalam segi teoritik
Hasil dari penelitian ini bisa digunakan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan dalam mengembangkan manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini berhubungan dengan interaksi antar karyawan atau SDM pada suatu yayasan dan instansi lain.
2. Manfaat dalam segi praktis
Pada Yayasan
Hasil dari penelitian ini bisa digunakan untuk bahan pertimbangan dan evaluasi pada karyawan yayasan.

E. Definisi Konsep

Definisi konsep mempunyai tujuan untuk menjelaskan tentang beberapa konsep yang digunakan peneliti. Definisi konsep menjadi acuan penelitian lanjutan. Tujuan dari definisi konsep juga untuk menemukan kesamaan interpretasi sehingga dapat menghindari ketidakjelasan pembahasan.

1. *Human Relations*
Human Relations menurut Keith Davis merupakan hubungan antar satu orang dengan orang

lain dalam ruang lingkup kerja maupun organisasi.¹⁷ Hubungan atau interaksi ini dapat dilakukan dimana saja. Hubungan atau interaksi ini bukan sekedar mementingkan komunikasi saja, namun juga memperhatikan psikologis dan kepuasan lawan bicara.

Human Relations atau *human famili mamber* merupakan hal yang terlihat mudah untuk dikerjakan. *Human Relations* merupakan hal yang dinamis dan berhubungan erat dengan faktor manusia. Faktor manusia dapat berupa sifat, watak, tingkah laku, dan kepribadian. Hubungan kerja yang baik antar karyawan dan atasan bisa berupa komunikasi, pembagian tugas dan tanggung jawab. Semua itu akan mudah dilaksanakan jika dikerjakan dengan proses *Human Relations*.

Human Relations dapat diartikan sebagai hubungan manusiawi yang mengandung nilai kemanusiaan, bukan sekedar komunikasi. *Human Relations* merupakan perilaku manusia dan hubungan antar individu dalam organisasi. Tujuan *Human Relations* adalah untuk menggabungkan kebutuhan dan sasaran tujuan setiap individu dengan kebutuhan dan sasaran yang ada dalam organisasi. *Human Relations* juga bertujuan untuk membuat lawan bicara paham dan mengerti sebuah informasi.¹⁸

Human Relations atau hubungan manusia merupakan keinginan seorang individu untuk

¹⁷A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi*, cet.14, Yogyakarta : Kanisious, 2013,hal 30

¹⁸Mudzhira Nur Amrullah, “*Pentingnya Human Relations Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai*”, *Jurnal Komodifikasi*, Vol.8, No.1, Desember 2019, hal 318-319

memahami orang lain. Hubungan manusia adalah ketrampilan individu untuk bekerja dengan baik dengan orang lain. *Human Relations* melibatkan pemahaman tentang cara bagaimana bekerjasama dalam sebuah kelompok atau tim. Jika organisasi ingin sukses, maka *Human Relations* atau hubungan manusia harus dipelihara dengan baik.¹⁹ Dari beberapa pendapat di atas, *Human Relations* yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan Hubungan Antar Karyawan atau Hubungan Interaksi antara karyawan untuk bekerja dengan baik di Yayasan Dana Sosial Surabaya.

2. Kinerja karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai baik secara kuantitas ataupun kualitas. Kinerja diraih oleh karyawan sesuai dengan target yang telah diselesaikan. Dalam pelaksanaan kinerja, standart dan kriteria hasil kerja sudah ditetapkan di awal kesepakatan bersama.²⁰ Kinerja sebuah organisasi akan maksimal jika seluruh karywan dapat mencapai tujuan dengan baik.

Kinerja karyawan merupakan ukuran dari banyaknya kontribusi yang diberikan karyawan terhadap organisasi maupun perusahaan. Kinerja dapat diartikan sebagai sebuah ungkapan individu yang didasarkan pada kemampuan dan motivasi untuk menghasilkan sesuatu.²¹ Kinerja merupakan

¹⁹Fraizer Moore, *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 2005, hal 346

²⁰Rivai Basri, *Peformance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), hal 50

²¹Henry Simamora, *manajemen sumber daya manusia*, (Yogyakarta:YKPN 2004), hal 257

hasil yang dicapai oleh individu pada bidang kerjanya. Kinerjanya dapat berupa kontribusi pada organisasi selama beberapa waktu tertentu.²²

Kinerja yang baik memerlukan komunikasi dan interaksi yang baik pula. Interaksi dalam kerja perlu diperhatikan kualitasnya agar dapat mencapai sasaran target pekerjaan. Penulis membatasi *Human Relations* hanya pada beberapa pokok tertentu saja. Batasan-batasan masalah yang diteliti oleh peneliti hanya meliputi penerapan *Human Relations* dan kendala yang di alami oleh pengurus dalam penerapan kinerjanya. Pada penelitian ini, yang dimaksud *Human Relations* adalah hubungan interaksi antar karyawan YDSF untuk meningkatkan kinerja.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan isi dari uraian tentang pokok pembahasan secara luas. Topik yang dibahas pada setiap bab penelitian tersusun pada diskusi sistematis. Manfaat dari sistematika pembahasan untuk memepromudah dalam mendalami isi penelitian. Dengan ini, pembaca akan lebih muda mengetahui bagian-bagian yang ada pada penelitian ini. Di bawah ini merupakan bagian-bagian yang tercantum pada penelitian dengan judul “*Human Relations* dalam Upaya Peningkatan Kinerja di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya”

Pada bab pertama penelitian ini berisikan pendahuluan. Pendahuluan mencakup Pendahuluan yang terdiri dari, latar belakang masalah, rumusan

²²Muhammad Alwi, “*Pengaruh Kompensasi, Kompetensi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan CV.XXZ*”, Jurnal Logika, Vol. 19, No. 1, April 2017, hal 79

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep dan sistematika pembahasan. Latar belakang menjelaskan gambaran umum tentang judul penelitian ini yaitu “*Human Relations* dalam Upaya Peningkatan Kinerja di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya”. Pada subbab selanjutnya terdapat rumusan masalah. Subbab ini memaparkan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini. Subbab berikutnya adalah tujuan penelitian. Pada subbab ini pembaca akan mengetahui tujuan dari diadakannya penelitian ini. Subbab berikutnya terdapat manfaat penelitian. Pada bagian ini menjelaskan manfaat dan kegunaan penelitian ini kedepannya. Selain itu, manfaat penelitian ini juga ditinjau dari segi teoritik dan praktisi. Subbab selanjutnya adalah sub definisi konsep. Pada subbab ini bertujuan memberikan penjelasan umum tentang konsep penelitian yang digunakan. Pada subbab ini memberikan keterangan singkat dan rinci tentang bagian-bagian yang perlu dijelaskan dan diuraikan. Subbab terakhir dalam bab pertama yaitu sistematika pembahasan.

Selanjutnya bab kedua penelitian ini yaitu kajian teoritik. Pada bab ini memiliki dua subbab yaitu kerangka teoritik dan penelitian terdahulu. Pada subbab kerangka teoritik menjelaskan secara detail apa saja teori yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini. Teori yang digunakan harus sesuai dengan fokus penelitian yang di ambil dalam penelitian ini. Teori yang diterapkan pada subbab penelitian ini harus bersinambungan dengan berbagai faktor yang terikat. Tujuan adanya kerangka teoritik ini menjadikan penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih fokus dan terarah. Subbab ini bersumber dari pendapat beberapa ahli yang dapat dipastikan sumbernya. Subbab

selanjutnya adalah penelitian terdahulu yang relevan. Pada subbab ini perlu menyajikan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan fokus penelitian dengan penelitian ini.

Berikutnya adalah bab ketiga penelitian ini yaitu metode penelitian. Bab ini memiliki subbab terbanyak diantara bab lainnya. Bab ini berisi tentang tahapan yang digunakan peneliti saat melakukan penelitian. Penjelasan yang dipaparkan dalam bab ini harus bersifat operasional. Subbab yang pertama adalah pendekatan dan jenis penelitian. Subbab ini dilakukan guna memahami subyek yang dijadikan sebagai bahan penelitian. Subbab kedua adalah lokasi penelitian. Subbab lokasi ini merujuk pada identifikasi objek yang dijadikan sasaran penelitian. Subbab selanjutnya adalah jenis dan sumber data. Pada bagian ini lebih spesifik pada sifat data yang digunakan dan sumber data yang digunakan. Subbab selanjutnya yaitu tahap-tahap penelitian. Pada subbab ini bermaksud untuk menjelaskan apa saja tahapan yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian. Subbab selanjutnya adalah teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data digunakan oleh peneliti untuk menggali data pada penelitiannya. Subbab selanjutnya adalah teknik validitas data. Teknik validitas data ini digunakan untuk menyeleksi data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti. Subbab yang terakhir ada bab ini yaitu teknik analisa data. Teknik analisa data ini digunakan sebagian tahapan akhir dalam mendapatkan informasi mengenai data yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian ini.

Bab selanjutnya adalah bab keempat berisi hasil dan pembahasan yang merupakan inti dari penelitian. Pada bagian ini menyampaikan hasil lapangan dan profil utuh dari objek yang diteliti. Subbab dalam bab ini

yang pertama adalah gambaran umum subyek penelitian. Bagian ini menerangkan kondisi umum apa yang dikaji dan kegiatan-kegiatan yang di dapat dari hasil penelitian lapangan. Subab kedua yaitu penyajian data. Bagian ini memaparkan fakta yang didapat. Subab ketiga dan terakhir pada bab ini yaitu pembahasan hasil penelitian atau analisis data. pada bagian ini pembahasan harus mencakup dua hal , yaitu dalam segi teoretis dan keislaman.

Bab kelima dalam penelitian ini berisi penutup. Pada bagian ini bertujuan menyimpulkan jawaban dari rumusan masalah yang diambil dalam penelitian. Detail pembahasan subab pertama pada bab ini adalah kesimpulan. Isi dari kesimpulan ini bersifat konseptual dan juga terikat dengan rumusan masalah juga tujuan penelitian. Subab kedua adalah saran dan rekomendasi. Saran dan rekomendasi ini berisi saran dari temuan penelitian, baik saran rekomendasi untuk penelitian berikutnya atau hasil penelitian itu sendiri. Subab terakhir adalah keterbatasan penelitian. Isi dari keterbatasan penelitian ini berupa masukan dan pembelajaran untuk penelitian lanjutan.

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Kerangka Teoretik

1. *Human Relations*

a. Pengertian *Human Relations*

Human Relations adalah kunci keberhasilan dalam sebuah komunikasi. *Human Relations* merupakan inti dalam perilaku karyawan. Hubungan antar manusia atau *Human relations* adalah proses yang dilakukan guna memberikan kepuasan kebutuhan agar pegawai dapat bekerja dengan baik.²³ *Human Relations* merupakan salah satu kajian dalam bidang ilmu komunikasi. Menurut asal kata *Human* memiliki arti manusia. *Relations* memiliki arti Hubungan. Menurut asal kata, hubungan yang dimaksud dari arti kata tersebut adalah hubungan insani dan hubungan manusiawi. Hubungan manusiawi ini ada pada kegiatan atau aktifitas komunikatif, persuasif dan sugestif. Dalam *Human Relations* kedua pihak akan merasa puas dalam melakukan komunikasi.²⁴ *Human Relations* terdiri dari dua kata, *Human* yang berarti manusia, dan *humane* memiliki arti bersifat manusia. Dalam *kamus*

²³Soleh Rosyad, "Pengaruh *Human Relation Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Di Kabupaten Lebak*", E-jurnal Management, Volume 1 Nomor 2, Tahun 2012, hal 2

²⁴Sri Hadijah Arnus, "*Public Relations Dan Human Relation Dalam Prespektif Ilmu Komunikasi*", Jurnal Komunikasi, Vol.6, No.1, Mei 2013, hal 117

Internasional Populer humanest memiliki arti ajaran kemanusiaan. Manusia dianggap memiliki nilai, kepentingan, hak serta keharusan yang sama sebagai manusia.²⁵

Human Relations atau hubungan antar manusia menjadi syarat wajib dalam keberhasilan komunikasi. Komunikasi yang menjadikan *Human Relations* sebagai syarat utamanya ialah, komunikasi yang terjadi pada sebuah lembaga maupun instansi. *Human Relations* merupakan suatu hubungan kemanusiaan yang terjalin atas kesadaran individu guna mencapai tujuan. Dalam organisasi, semua anggota diharuskan untuk menjalin hubungan kemanusiaan, hubungan antar manusia dengan baik. Menurut Effendy yang dikutip oleh Dahlan Rosalina dan Devi Aplska dalam jurnal Dampak Kualitas Hubungan Antar Manusia (*Human Relations*) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Organisasi. *Human Relations* adalah komunikasi persuasif terhadap lawan bicara yang dilakukan secara langsung (tatap muka) dalam situasi kerja.²⁶

Karyawan pada setiap organisasi membutuhkan hubungan interaksi terhadap orang lain. Hubungan kemanusiaan akan harmonis apabila terdapat kesadaran pada individu guna memadukan keinginan bersama. Hubungan yang dijalin secara

²⁵John M. Echols & Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 1990, cet. Ke-8,hal 306

²⁶Dahlan Rosalina dan Devi Aplska, “Dampak Kualitas Hubungan Antar Manusia (*Human Relation*) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Organisasi”, *Jurnal Niagawan*, Vol.7, No.2, Juli 2018, Hal 70

harmonis memberi dampak baik yang mempengaruhi semangat pengurus dalam menjalankan kegiatannya. Menurut Davis, *Human Relations* merupakan interaksi tentang kerja dalam organisasi.²⁷ *Human Relations* terjadi pada individu guna mempengaruhi orang lain. *Human Relations* berorientasi pada kegiatan dengan upaya untuk mempengaruhi yang bersifat psikologis dan kedua pihak merasa puas.²⁸

Menurut Djaja, ada empat manfaat dari *Human Relations* antara lain²⁹:

- 1) Mencegah adanya kesalahpahaman dua pihak, baik bawahan dan atasan maupun lainnya
- 2) Mengembangkan sikap kerjasama antar dua pihak
- 3) Menciptakan tim atau kerja yang efektif dalam kelompok
- 4) Memobilisasi individu dalam organisasi untuk mencapai tujuan

Human Relations yang baik selalu dibutuhkan oleh setiap perusahaan maupun lembaga. Tujuan yang sudah ditetapkan akan menerapkan Hubungan manusia dengan baik. Dalam aktivitas *Human Relations*, atasan akan berusaha mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi bawahan. *Human*

²⁷Keith Davis, *Perilaku Dalam Organisasi*, (Jakarta: PT.Pustaka Binawan, 2009) hal 59

²⁸Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung:PT Citra Aditya Bakti,2013),hal 25

²⁹Danan Djaja, *Peranan Humas Dalam Perusahaan*, (Jakarta: Graha Ilmu,2011), hal 142

Relations memiliki fungsi yang tinggi sebagai upaya untuk memotivasi karyawan dan menggugah daya gerak untuk melakukan pekerjaan dengan giat.³⁰

Human relations merupakan komunikasi persuasif. *Human Relations* merupakan aktifitas atau suatu kegiatan. *Human relations* memiliki dua makna, dalam arti luas dan dalam arti sempit.

1) *Human Relations* dalam arti luas

Dalam arti luas, hubungan manausia merupakan interaksi dua bagian dalam kondisi yang berbeda dan dalam semua bidang kehidupan. Hubungan manusia ini dapat dilaksanakan dimana saja dan kapan saja. Sifat manusiawi yang ramah, sopan dan ada pada diri individu menjadikannya berhasil dalam melakukan hubungan antar manusia. Manusia merupakan *Homo Socius* atau makhluk yang bermasyarakat. Manusia tidak mungkin dapat hidup tanpa adanya orang lain. Makhluk hidup sebagai makhluk sosial harus dapat menciptakan keserasian dengan lingkungan tempatnya.

2) *Human Relations* dalam arti sempit

Dalam arti sempit, *Human Relations* merupakan interaksi dua orang yang hanya

³⁰Putri Noviyanti, Rais Dera Pua dan Suestyowati Sofia, “Pengaruh *Human Relation* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Rakyat Indonsia (Persero) Tbk Cabang Sorong”, Jurnal ekonomi efektif, Vol.3, No.4, Juli 2021, hal 457

dilakukan dalam situasi kerja atau *work organization*.³¹

b. Proses Human Relation

Menurut Gie yang dikutip oleh Putri Noviyanti, Rais Dera Pua dan Suestyowati Sofia dalam jurnalnya, *Human Relations* sebagai wadah kegiatan manajemen sebagai proses pengintegrasian manusia. Pengintegrasian ini mendorong individu bekerja secara efektif untuk mencapai kepuasan sosial, ekonomi dan spiritual.³² *Human Relations* merupakan suatu proses interaktif yang berlangsung antara satu orang dengan orang lain untuk mencapai pemahaman, persepsi dan kepuasan psikologis.

Human Relations merupakan hubungan yang melebihi hubungan antar manusia, hubungan yang memperhatikan aspek psikologis dan kepuasan bukan hanya komunikasi. Hubungan antar manusia merupakan interaksi sosial baik secara individu ataupun kelompok. Hubungan antar manusia atau interaksi sosial merupakan hubungan antar individu, kelompok, atau individu dengan kelompok. Proses hubungan interaksi dapat terjadi ketika pihak satu dengan yang lainnya berinteraksi melaksanakan kontak sosial atau komunikasi.³³

Menurut Soekanto yang dikutip oleh Estiana Megandini hubungan antar manusia atau bisa

³¹Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013), hal 48

³²Dahlan Rosalina dan Devi Aplska , “Dampak Kualitas Hubungan Antar Manusia (*Human Relation*) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Organisasi”, *Jurnal Niagawan*, Vol.7, No.2, Juli 2018, Hal 70

³³Lanny latifah, interaksi sosial, <https://www.tribunnews.com/>, 18 Juni 2021

menjadikan hubungan sosial merupakan hasil dari serangkaian perilaku atau sistematis antara dua orang atau lebih.³⁴ Pada hubungan antar manusia terdapat kemungkinan individu bisa menyelaraskan dengan individu lain. Arti dari penyelarasan adalah individu dapat membaaur dengan keadaan sekitar atau sebaliknya dapat mengubah keadaan tergantung pada keadaan individu.

Proses interaksi sosial merupakan tindakan manusia (*human action*) yang merupakan aksi dan reaksi atau respons. Menurut Soekanto yang dikutip oleh Siti Rahma Harahap, Interaksi sosial adalah bentuk umum dari proses sosial. Interaksi atau hubungan antar manusia merupakan hubungan sosial yang dinamis meliputi hubungan perorangan, kelompok, atau individu dengan kelompok.³⁵ Menurut Robbert M.Z. Lawang yang dikutip oleh Suryadi menjelaskan bahwa hubungan antar manusia termasuk dalam kegiatan interaksi sosial. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar manusia merupakan proses komunikasi antar individu yang saling mempengaruhi pada pikiran maupun tindakan.

Menurut Soekanto proses interaksi sosial atau hubungan antar manusia didasari oleh adanya dua unsur dasar yaitu³⁶:

³⁴Estiana Megandini, Sukidin dan Wiwin Hartanto, “*Interaksi Sosial Antara Pemimpin Dengan Karyawan Perindustrian Rumah Batik Rolla Di Kelurahan Jember Lor Kecamatan Patrang*”, Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol. 14, No. 2, 2020, hal 313

³⁵Siti Rahma Harahap, “*Proses Interaksi Sosial Di Tengah Pandemi Virus Covid 19*”, Jurnal AL-HIKMAH, Vol.11, No.1, 2020, hal 46

³⁶Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Raja Wali Press)2021, hal 123

1) kontak sosial

Kontak sosial adalah hubungan antara satu pihak dan pihak lain yang merupakan awal terjadinya interaksi sosial. Adanya kontak sosial (*social-touch*) berasal dari bahasa latin *concum* yang berarti bersama dan *tango* yang berarti menyentuh. Secara harfiah berarti saling menyentuh. Sebagai fenomena sosial, kontak sosial tidak hanya dilakukan secara badaniah, namun seorang individu dapat melaksanakan hubungan dengan pihak lain tanpa menyentuhnya. Kontak sosial merupakan hubungan antar individu maupun kelompok yang sifatnya langsung seperti pembicaraan, ataupun tatap muka sebagai wujud tingkah dan tindakan.

2) komunikasi.

Komunikasi memiliki arti penting yaitu seorang individu memberikan interpretasi dan perilaku orang lain tentang apa yang hendak disampaikan oleh komunikator. Komunikasi adalah proses menyampaikan pesan dari seorang individu kepada individu lain. Proses ini dapat dikerjakan secara langsung ataupun menggunakan alat bantu untuk mempermudah orang lain dalam memberi umpan balik.

Terjadinya suatu kontak sosial tidak perlu terjadi secara badaniah. Seorang individu bisa melakukan kontak sosial tanpa harus bersentuhan, namun dapat dilakukan dengan cara berkomunikasi. Komunikasi sosial atau *face to face communication*, *interpersonal communication*, dan melalui media. Selain kontak sosial, dasar

timbulnya Interaksi sosial merupakan adanya komunikasi. Kontak sosial bisa terjadi dalam tiga bentuk yaitu, antara individu dengan individu, individu dengan kelompok dan kelompok dengan kelompok. Kontak sosial tidak hanya bergantung pada sebuah tindakan atau kegiatan, namun juga bisa dari tanggapan atau respon.³⁷

Dalam Komunikasi; Teori dan Praktek cetakan kedua puluh, Effendy mengatakan bahwa proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.³⁸

Menurut Courtland L. Bovee dan John V. Thil dalam *Business Communication Today*, proses komunikasi (*communication process*) terdiri atas enam tahap, yaitu: (1) Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan; (2) Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan; (3) Pengirim menyampaikan pesan; (4) Penerima menerima pesan; (5) Penerima menafsirkan pesan; (6) Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim³⁹

- 1) pengirim memiliki suatu ide

³⁷Asrul Muslim, "Interaksi Sosial Dalam Masyarakat Multi-etnis", Jurnal Diskursus Islam, Vol.1, No.3, Desember 2013, hal 486

³⁸Onong Effendy Uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), hal 11

³⁹Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis*. (Jakarta: Erlangga. 2003), hal 11-14

Sebelum proses penyampaian Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan. Sebelum proses penyampaian pesan dapat dilakukan, maka pengirim pesan (*sender*) harus menyiapkan ide atau gagasan apa yang ingin disampaikan kepada pihak lain atau *receiver*. Ide dapat diperoleh dari berbagai sumber. Ide-ide yang ada dalam benak kita akan disaring dan disusun kedalam suatu memori yang ada dalam jaringan otak, yang merupakan gambaran persepsi kita terhadap kenyataan. Setiap orang akan memiliki peta mental yang berbeda, karena kita memandang dunia dan menyerap berbagai pengalaman dengan suatu cara yang unik dan bersifat individual.

- 2) Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
Dalam suatu proses komunikasi, tidak semua ide dapat diterima atau dimengerti dengan sempurna. proses komunikasi dimulai dengan adanya ide dalam pikiran, yang lalu diubah kedalam bentuk pesan, pesan seperti dalam bentuk kata-kata, ekspresi wajah, dan sejenisnya, untuk kemudian dipindahkan kepada orang lain.

- 3) Pengirim menyiapkan pesan
Setelah mengubah ide-ide ke dalam suatu pesan, tahap berikutnya adalah memindahkan atau menyampaikan pesan melalui berbagai saluran yang ada kepada si penerima pesan. Rantai saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan terkadang relatif pendek, namun ada juga yang cukup panjang. Panjang pendeknya

rantai saluran komunikasi yang digunakan akan berpengaruh terhadap efektifitas penyampaian pesan.

4) Penerima menerima pesan

Komunikasi antara seseorang dengan orang lain akan terjadi, bila pengirim mengirimkan suatu pesan dan penerima menerima pesan tersebut.

5) Penerima menafsirkan pesan

Setelah penerima menerima suatu pesan, tahap berikutnya adalah bagaimana ia dapat menafsirkan pesan. Suatu pesan yang disampaikan pengirim harus mudah dimengerti dan tersimpan didalam benak pikiran si penerima pesan. Selanjutnya, suatu pesan baru dapat ditafsirkan secara benar bila penerima pesan telah memahami isi pesan sebagaimana yang dimaksud oleh pengirim pesan.

6) Penerima menanggapi dan mengirim umpan balik kepada pengirim

Umpan balik (feedback) adalah penghubung akhir dalam suatu mata rantai komunikasi. Ia merupakan tanggapan penerima pesan yang memungkinkan pengirim untuk menilai efektifitas suatu pesan.

Menurut Effendy proses interaksi atau yang sering dikenal sebagai komunikasi antar individu memaparkan tahapan yang terjadi di dalamnya, antara lain⁴⁰:

⁴⁰Onong Uchajana Effendy, *Ilmu Komunikasi Dan Praktek*, (Bandung: Remaja Karya, 2011), hal 11-18

1) Primer

Proses primer adalah proses mengkomunikasikan ide dan *feeling* kepada orang lain dengan memakai simbol simbolik sebagai medianya. Icon yang dikategorikan adalah bahasa, isyarat warna dan lainnya yang dapat mengartikan gagasan sender atau pengirim terhadap penerima. Dalam proses primer, penggunaan bahasa harus dengan jelas agar dapat dipahami oleh orang lain.

2) Skunder

Proses skunder Merupakan proses penyampaian pesan terhadap orang lain dengan bantuan sarana lain sebagai media.

Proses komunikasi menurut Keith Davis dalam Mangkunegara ialah suatu metode atau cara seseorang dalam menyampaikan pesan kepada lawan bicara atau penerima pesan. Ada beberapa tahap yang perlu dilakukan yaitu memastikan kedua pihak berbicara, menggunakan gerak tubuh, dan melangsungkan sejumlah tujuan komunikasi lainnya. Komunikasi merupakan semua perilaku yang berasal dari saling bertukar maksud dan pengertian. Semuanya dilakukan bertujuan untuk mengkomunikasikan ide terhadap orang lain.

c. Prinsip-Prinsip *Human Relations*

Ada 3 Prinsip *Human Relations* menurut siagian, yaitu :⁴¹

- 1) Suasana kerja yang menyenangkan yaitu pekerjaan yang menarik, hubungan kerja

⁴¹Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara), hal 7

- yang erat, lingkungan kerja yang memotivasi dan adil.
- 2) Hubungan kerja yang harmonis, yaitu hubungan formal dan informalitas yang wajar dalam hubungan kerja.
 - 3) Menyelaraskan tenaga kerja, yaitu setiap orang harus ditempatkan pada posisi pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan ketrampilan.

Selain prinsip *Human Relations*, Afrian dan Kasmirudin mengutip Onong Uchajana memaparkan beberapa indikator *Human Relations* antara lain:⁴²

- 1) Adanya komunikasi
Komunikasi diperlukan untuk membangun kerjasama dalam tim atau kelompok. Komunikasi diperlukan antar anggota untuk mencapai tujuan bersama.
- 2) Adanya pengarahan
Pengarahan disebut juga sebagai *directing* merupakan sebuah proses pemberian tugas, perintah maupun instruksi dalam memahami keinginan pemimpin. Pengarahan juga dapat membuat staf dapat secara efektif dan efisien berkontribusi pada penyelesaian tugas yang diberikan.
- 3) Adanya kelangsungan
Kelangsungan yang dimaksud adalah keterbukaan yang disertai kebijaksanaan.

⁴²Afrian Rahman dan Kasmiruddin, “Pengaruh Human Relation Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Jalur Nugraha Ekakurir Pekanbaru”, *Journal Fisip*, Vo.4, No.2, (Oktober 2017), hal 8

Jika dalam sebuah keterbukaan komunikasi dilakukan secara berlebihan, maka dapat menimbulkan salah paham. Komunikasi yang berlebihan sulit dalam mencapai sasaran yang dituju dan menghambat berjalannya kegiatan yang sudah direncanakan.

- 4) Adanya sikap saling menghargai
Setiap anggota dalam sebuah organisasi pasti menginginkan hasil kerjanya dihargai. Meskipun pada dasarnya seluruh anggota bertugas mengerjakan tugasnya dengan baik dan giat.
- 5) Adanya loyalitas
Lembaga bisa bertumbuh apabila seluruh karyawan memiliki loyalitas yang baik dan baik dalam bekerja. Ketika pribadi dalam sebuah organisasi memiliki loyalitas tinggi, maka ia akan tetap tinggal di lembaga yang menaungi organisasinya.

d. *Human Relations* dalam prespektif Islam

Human Relations dalam prespektif Islam bukan hanya gagasan tentang tatanan hubungan kemanusiaan. Dalam prespektif Islam, *Human Relations* merupakan tata nilai inti pada interaksi sosial. Maksud dari interaksi ini guna melaksanakan hak dan kewajiban orang lain.⁴³ Di dalam Al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang menjadi landasan filosofis dari makna hubungan manusia sebagai berikut:

⁴³Andi Zuchairiny, "*Human Relation Dalam Prespektif Islam*", Jurnal Hanufa Vol.5, No.2, Agustus 2008, hal 190

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الدِّلَّةُ أَيَّنَ مَا تُقْفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِّنَ اللَّهِ وَحَبْلِ
 مِّنَ النَّاسِ وَبَاءُوا بِغَضَبٍ مِّنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ
 ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ
 بِغَيْرِ حَقٍّ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ ١١٢

Artinya :

Mereka diiputi suatu kehinaan dimana saja berada, kecuali bagi mereka yang berpegang (berpedoman) pada Agama Allah dan tali perjanjian (hubungan) dengan sesama manusia. (Q.S Ali ‘Imran: 112)⁴⁴

Maksud dari ayat di atas adalah, ditimpakan atas mereka kehinaan di mana pun mereka berada) sehingga bagi mereka tak ada kemuliaan dan keamanan (kecuali) dengan dua hal yaitu (dengan tali dari Allah dan tali dari manusia) yang beriman, yang merupakan janji dari mereka kepada Ahli Kitab bahwa mereka akan diberi keamanan dengan imbalan pembayaran upeti, maka tak ada jaminan bagi mereka selain dengan itu (dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan ditimpakan atas mereka kerendahan. Demikian itu bahwa mereka) artinya disebabkan karena mereka (kafir akan ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa alasan yang benar demikian itu) sebagai pengukuhan (disebabkan mereka durhaka) akan perintah Allah (dan mereka melanggar batas) artinya melampaui yang halal hingga jatuh kepada yang haram.⁴⁵

⁴⁴Q.S Al-Imran 112

⁴⁵KSI Al-Khoiro, “*Tafsir Jalalain*” 30Januari 2021 , Hal 41

Ayat diatas mengandung makna bahwa setiap manusia diliputi kehinaan. Manusia akan terhindar dari kehinaan ketika ia selalu berusaha untuk memperbaiki hubungan dengan Sang Pencipta dan manusia lainnya. Orang yang ibadahnya khusyuk dan lancar tidak menjamin bahwa hubungannya dengan manusia lain baik, dan mereka termasuk golongan orang hina. Hubungan yang baik antar manusia menjadi pembatasan dalam kehidupan serta kerangka ibadah kepada Allah.⁴⁶

Agama merupakan petunjuk dalam pembentukan karakter pada setiap manusia. Karakter manusia yang dibentuk ialah diri mereka sendiri, jika jiwa manusia baik, maka orang tersebut juga baik. Sebagaimana hadist Rasulullah SAW:

*Ketahuilah, bahwa sesungguhnya dalam diri manusia terdapat segumpal daging. Apabila daging tersebut dipelihara dengan baik, maka baik pula manusia itu. Jika daging itu rusak, maka rusaklah manusia itu. Ketahuilah bahwa yang dimaksud ialah hati.*⁴⁷

Maksud Pada hadist di atas ialah hati sebagai penggerak dalam diri manusia. Pembentukan diri, perilaku dan kebahagiaan mengarah pada perlakuan manusia. Sebagaimana *Human Relations* menjadi ujung tombak dari keberhasilan suatu manajemen. Ini keberhasilan manajemen terletak pada *Human Relations*. Keberhasilan *Human Relations* terletak

⁴⁶Andi Zuchairiny, "Human Relation Dalam Prespektif Islam", Jurnal Hunafa, Vol.5, No.2, Agustus 2008, hal 195

⁴⁷MuhammadMustafa Umar, *Jawahir al-Bukhari*, Kairo: Dar al-Alam cet ke 7, t.th, hal 42

pada diri manusianya. Keberhasilan insan ada pada kepuasan hati⁴⁸

Dasar falsafah *Human Relations* menurut Oemi Abdurrahman antara lain.⁴⁹

1) Kepentingan bersama (*mutual interest*)

Kepentingan bersama ialah antara pemimpin dan yang dipimpin serta individu lainnya harus memiliki kepentingan bersama. Jika kepentingan bersama ini tidak ada dalam organisasi, maka kerjasama dalam organisasi tidak akan memiliki manfaat. Kebutuhan fisik guna mencapai kebaikan bersama harus mempengaruhi komunikasi dan interaksi dengan lawan bicara. Tujuan individu dalam sebuah organisasi bukan sekedar "*indentical*" melainkan "*mutual*". Dalam organisasi, setiap anggota melakukan kepentingan bersama untuk memberikan pelayanan kepada publik dan kedua pihak saling bergantung.

2) Perbedaan pada setiap individu

Manusia merupakan hal yang unik. Setiap individu memiliki perbedaan dalam melangsungkan kehidupan. Pada kehidupan sehari-hari, manusia berhubungan dengan banyak makhluk hidup pada setiap kegiatan. Hal itu menjadikan manusia berbeda dan memiliki beragam pengalaman. Dalam dunia kerja, perlu adanya perbedaan-perbedaan agar dapat merasa puas dalam menjalankan tugasnya. Dengan begitu, falsafah *Human Relations* dimulai dari

⁴⁸Andi Zuchairiny, "*Human Relation Dalam Prespektif Islam*", Jurnal Hunafa, Vol.5, No.2, Agustus 2008, hal 199

⁴⁹Oemi Abdurrachman, *Dasar-Dasar Public Relations* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hal 82

individu. Jika tidak ada individu, maka kelompok organisasi tidak akan terwujud.

3) Harga Diri (*Human Dignity*)

Menurut pendapat Davis, harga diri merupakan suatu etika serta moral dalam *Human Relations*. Semua manusia perlu mendapatkan perlakuan baik sebagai “*human being*” atau manusia. Dari sini dapat dilihat bahwa manusia memiliki harga diri. *Human Dignity* atau harga diri menurut Emerson yang ditulis dalam laporannya tentang bagaimana cara menghargai seseorang. Menurut Emerson bahwa tiap pekerjaan apaapun yang dikerjakan, semua yang mengerjakannya patut dihargai. Aspirasi dan pendapat serta kemampuan perlu di akui. Hal ini menjadi penting guna mengintegrasikan pengurus karena dapat memberikan rasa tanggung jawab dan memiliki peran penting.⁵⁰

e. Teknik-Teknik *Human Relations*

Hubungan manusia dapat dijadikan sebagai penghilang rintangan komunikasi. Hubungan manusia dilakukan dapat menghilangkan rasa kekesalan. Kesal muncul pada diri setiap individu akibat suatu masalah yang belum dapat dibongkar. Pentingnya hubungan manusia harus dapat membawa seorang yang menghadapi *problem situation* untuk memecahkan masalah. Dalam kegiatan manusiawi ada yang disebut sebagai konselor dan bisa seorang atasan perusahaan maupun bidang lain dalam lembaga atau

⁵⁰Emerson , dikutip oleh Mudzhira Nur Amrullah, *Human Relations Dalam Manajemen* (Cet. I; Makassar: Alauddin University Press, 2013), hal 12

organisasi.⁵¹ Tujuan *Konseling* disini dapat membantu karyawan menghadapi masalah. Pada hubungan manusiawi terdapat dua jenis konseling diantaranya, konseling terarah dan tidak terarah.⁵²

1) Konseling terarah

Konseling yang pendekatannya berpusat pada konselor. Konselor akan menjalin hubungan yang baik dengan konseli, sehingga konseli dapat mempercayai konselor. Konselor akan mengumpulkan data yang selanjutnya akan dilakukan analisis untuk memahami masalah.

2) Konseling tidak terarah

Konseling ini digunakan oleh seorang individu yang belum memiliki pemahaman tentang konseling. Konseli menjadi pihak utama dalam model konseling ini. Konselor hanya berperan sebagai pendengar agar konseli mampu menjadi pemimpin dirinya sendiri. Konseli akan merasa bebas dalam menyampaikan apapun yang terjadi. Ia akan mengemukakan semua kejadian tanpa paksaan.

Pemeliharaan hubungan antar karyawan atau *Human Relations* merupakan bagian dari salah satu komunikasi organisasi yang harus dilakukan secara efektif. Keluar dari besar kecilnya organisasi, keharusan melangsungkan komunikasi merupakan kewajiban dan keharusan. Komunikasi merupakan hal yang menyangkut berbagai aspek kehidupan

⁵¹Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi ; Teori dan Praktek* (Cet.21; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal 142

⁵²Onong Uchjana effendy, *Human Relation & Public Relation* (Cet. IX; Bandung: Mandar Maju, 2009), hal 83

dalam organisasi yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain.⁵³

f. Hambatan dalam *Human Relations*

Pentingnya *Human Relations* bagi Perusahaan mengharuskan sebuah perusahaan menerapkannya. Namun dalam penerapan *Human Relations* terdapat hambatan-hambatan dalam proses pelaksanaannya. Hambatan yang terjadi pada *Human Relations* lazimnya memiliki dua sifat, yaitu:⁵⁴

1) Objektif

Hambatan objektif ialah hambatan atau kendala pada proses keberlangsungan hubungan interaksi antar manusia baik disengaja atau tidak. Hambatan ini bersumber melalui diri orang lain atau mungkin berasal dari keadaan yang tidak menguntungkan.

2) Subjektif

Hambatan subjektif ialah hambatan yang sengaja dilakukan oleh orang lain agar terjadi pertentangan dalam sebuah komunikasi. Hambatan ini umumnya disebabkan oleh konflik adanya perselisihana dalam sebuah kepentingan, cemburu, apatisme dan lain-lain.

Selain bersifat objektif dan subjektif, bebrapa pendorong hambatan dalam *Human Relations* bersifat negtive. Faktor pendukung bersifat negatif

⁵³Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm 307.

⁵⁴Onong Uchayana Effedy, *Human Relations Dan Public Relations*, (Mandar Maju, 2009), hal 141

terjadi apabila terdapat kesibukan yang menimbulkan terjadinya kendala dalam komunikasi. Adapun masalah-masalah yang sering terjadi dalam sebuah *Human Relations* antara lain:

1) Ketidakpahaman peran

Masalah ini biasanya timbul akibat kurangnya individu dalam mendalami peran dan wewenang staff atasan dalam mewariskan penjelasan yang baik dan benar mengenai peran tiap anggota.

2) Konflik tanggung jawab

Masalah ini biasanya timbul akibat keterbukaan anggota tentang kondisinya sendiri dan staff lalu melayani keluhan yang disampaikan oleh anggota lain.

3) Perbedaan status

Masalah ini timbul adanya salah satu anggota yang merasa mempunyai kemampuan lebih dari anggota lain. Hal ini dapat menyebabkan anggota lain merasa canggung dan komunikasi berlangsung searah juga otoritr.

4) Perbedaan persepsi

Masalah ini terjadi akibat adanya kesalahan dalam penerapan istilah dan bahasa yang sulit dimengerti. Anggota lain yang tidak paham tentang istilah dan bahasa dapat menjadikan masalah komunikasi yang umum terjadi atau *miss communication*.

Kepentingan dan prasangka merupakan faktor yang terbilang sulit untuk seorang komunikator. Kendala ini terbilang sulit karena komunikator

harus berkomunikasi dengan lawan bicara yang tidak menyukai komunikator. Pesan komunikasi yang dirasa mengganggu kepentingan juga dapat menjadikan hambatan. Apabila seorang individu dipertemukan dengan sebuah komunikasi yang kurang disegani, ia akan mencemohkan komunikasi. Ia tidak akan memperdulikan komunikasi dan menganggap bahwa komunikasi merupakan hal yang sukar dipahami. Mencemohkan dan menyelewengkan pesan komunikasi dinamakan sebagai penghindaran komunikasi atau disebut *evasion of communication*.⁵⁵

Ada tiga hambatan dalam komunikasi menurut Keith Davis:

- 1) Hambatan pribadi
Hambatan pribadi dapat terjadi dikarenakan adanya emosi, indera, dan kebiasaan yang berperan pada norma atau nilai budaya tertentu.
- 2) Hambatan fisik
Rintangan fisik disebabkan oleh jarak yang terlalu jauh antara *sender* dan *receiver*. Hal ini diperlukannya sarana komunikasi seperti telepon, penguat suara dan sejenisnya.
- 3) Hambatan bahasa
Rintangan bahasa merupakan hambatan yang berasal dari kekeliruan penafsiran istilah. Selain itu, keterbatasan

⁵⁵Hadi Saputra, Human Relations-Hubungan Antar Manusia, Desember 2016 <https://lumalilaresearch.com/2016/12/03/human-relation-hubungan-antar-manusia/> diakses pada tanggal 09 Oktober 2021

pemahaman oleh penerima pesan mengenai apa yang disampaikan menjadi salah satu penyebabnya.

g. Teori Organisasi *Human Relations*

Teori organisasi *Human Relations* dinamakan sebagai teori kemanusiaan. Hubungan antar manusia dan hubungan kemanusiaan tidak memiliki pendapat yang sama. *Human Relations* Hubungan antar manusia bersifat lahiriyah dan tidak memberikan kepuasan psikologis. Sedangkan hubungan kemanusiaan adalah hubungan yang dapat memberikan kepuasan dan kesadaran pihak lain dalam menerima informasi.⁵⁶ Dalam kenyataan sehari-hari, sebuah lembaga merupakan hasil dari hubungan kemanusiaan. Lembaga menjadi mudah diurus karena adanya hubungan interpersonal yang selaras. Hubungan interpersonal dapat berlangsung oleh siapapun individu di dalam organisasi atau lembaga. Tujuan dilaksanakannya *Human Relations* menghasilkan:

- a. Kepuasan psikologi karyawan
- b. Moral yang tinggi
- c. Disiplin yang tinggi
- d. Loyalitas yang tinggi, dan
- e. Motivasi yang tinggi

Teori organisasi *Human Relations* mempercayai pentingnya hubungan kemanusiaan. Hubungan kemanusiaan didasari atas kerukunan, saling menghargai dan menghormati sesama. Selain itu, ada beberapa cara yang dapat ditempuh atasan dalam

⁵⁶Wursanto, *Etika Komunikasi Kantor* (Yogyakarta: Kanisius, 1987), hal.

meningkatkan kepuasan lembaga pada hubungan kemanusiaan. Kepuasan yang diberikan kepada anggota pengurus lembaga dapat berupa perhatian. Kebutuhan yang dimaksud antara lain, kebutuhan anggota, kebutuhan ekonomi, non ekonomi maupun sosial kultural. Dengan ini kepuasan anggota lembaga dapat ditingkatkan dan berpengaruh terhadap lembaga.

Teori hubungan kemanusiaan merupakan kenyataan sehari-hari yang berasal dari hubungan antar manusia. Lembaga yang baik akan di urus oleh individu yang baik dengan sesama. Hubungan antar manusia dapat berlangsung dari berbagai tingkatan, atasan, bawahan, maupun lainnya. Tujuan dari terlaksananya hubungan antar manusia adalah.⁵⁷

- a. Kepuasan psikologis karyawan
- b. Memiliki ethical yang tinggi
- c. Memiliki disiplin yang baik
- d. Seraoyalitas dan motivasi yang tinggi

Teori *Human Relations* mempercayai bahwa hubungan intrapersonal secara harmonis, rukun, dan saling menghormati menjadi bagian paling penting. Teori *Human Relations* juga menerapkan cara-cara yang harus dilakukan untuk menambah kepuasan terhadap lembaga maupun yayasan. Cara yang dapat dilakukan berupa perhatian yang dibutuhkan oleh anggota lain. Kebutuhan yang diperlukan dapat berupa kebutuhan ekonomi maupun sosial. Jika kebutuhan terpenuhi maka pengurus yayasan akan meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya.

⁵⁷Onong Uchjana Effendy, *Human Relation & Public Relation* (Cet. IX:Bandung: Mandar Maju, 2009), hal 76

2. Kinerja Karyawan

a. Pengertian kinerja

Kinerja merupakan suatu keberhasilan secara menyeluruh dalam melaksanakan tugas atau disebut standart kerja. menurut Mangunegara yang ditulis dalam bukunya berjudul manajemen sumber daya manusia perusahaan dan dikutip oleh Anggia, Victor dan Irvan mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kualitas maupun kuantitas yang diraih. Hasil ini dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai yang dibagikan.⁵⁸

Kinerja menurut Ghibson yang dikutip oleh suprihati adalah pencapaian organisasi berbentuk kuantitatif, kualitatif maupun fleksibel. Pencapaian kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang. Individu yang menjalankan kinerja juga menyalurkan kontribusi pada organisasi.⁵⁹ Kinerja menurut Nimran & Amirullah yang dikutip oleh silvera dan Liliana adalah hasil puncak yang dicapai oleh setiap individu berdasarkan kemampuan yang dimiliki. Kinerja merupakan prestasi kerja yang dapat dicapai seseorang dalam menjalankan tanggung jawab sesuai dengan apa yang diamanahkan.⁶⁰

⁵⁸Anggia G.C.R Riede, Victor P.K Lengkong, Irvan Trang, “*Pengaruh Human Relation , Job Satisfaction dan Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Manado Quality Hotel*”, Jurnal EMBA, Vol. 7, No. 3, Juli 2019, hal 2961

⁵⁹Suprihati, “*Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Sragen*”, Jurnal Paradigma, Vol.12, N0.01, 2014, hal 95

⁶⁰Silvera Wanasaputra dan Liliana Dewi, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Anggota Yayasanpek*” , Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 2, No. 4,Oktober 2017, hal 497

b. Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Djeremi adalah⁶¹

1) Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu dapat dicapai pada akhirnya, maka kita dapat mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif. Namun, jika tidak mencari konsekuensinya maka kegiatan tersebut mengevaluasi pentingnya hasil yang diperoleh untuk mengarah pada keberhasilan. Jika berhasil, maka disebut tidak efektif. Sebaliknya, jika hasil yang diinginkan tidak penting atau sepele maka kegiatan tersebut dinamakan efektif.

2) Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang berpindah dari satu anggota organisasi ke anggota lainnya untuk melakukan aktivitas bisnis sesuai dengan kontribusinya. Perintah menunjukkan apa yang bisa dan tidak bisa dilakukan dalam organisasi.

3) Disiplin

Disiplin adalah kegiatan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, disiplin pegawai adalah kegiatan pegawai menurut perjanjian kerja dengan organisasi tempatnya bekerja.

4) Inisiatif

⁶¹Djeremi, Hasiolan, L. B., & Minarsih, M. M.” *Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pasar Kota Semarang*”. *Journal of Management* Vol.02 No.02., 2016 hal 178

Inisiatif berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam membentuk gagasan untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

c. **Karakteristik Kinerja Karyawan**

Ciri-ciri Kinerja adalah atribut-atribut pekerjaan seorang karyawan. Karakteristik kinerja karyawan yang dimiliki oleh setiap karyawan berprestasi adalah sebagai berikut⁶²:

- Tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- Memiliki tujuan yang realistis.
- Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

d. **Indikator Kinerja Karyawan**

Ada lima metrik yang digunakan untuk mengukur kinerja setiap karyawan, yaitu:

- Kualitas. Kualitas pekerjaan diukur dari persepsi karyawan tentang kualitas produk yang dibuat dan penyelesaian tugas sehubungan dengan keterampilan dan kemampuan pekerja.

⁶²Sella Selvia & Bambang Swasto, “Pengaruh Karakteristik Individu Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediator Motivasi Kerja Karyawan”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.58, No.1, Mei 2018, hal 69

- Kuantitas. Merupakan jumlah hasil yang dinyatakan oleh kondisi seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- Tepat waktu. Merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang dihabiskan untuk aktivitas lain.
- Efisiensi. Adalah tingkat maksimum penggunaan sumber daya organisasi (tenaga kerja, uang, teknologi, bahan) untuk tujuan meningkatkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- Kemandirian. Merupakan tingkat di mana seorang karyawan yang akan dapat melakukan fungsi pekerjaannya. Tingkat di mana karyawan memiliki komitmen untuk bekerja dengan agensi dan tanggung jawab karyawan di kantor.⁶³

B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Pada bagian ini, penulis menjadikannya sebagai acuan untuk melakukan penelitian. Pada penulisan skripsi, penulis mengemukakan tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka yang berhubungan dengan fokus penelitian dapat meminimalisir kesamaan penelitian. Dalam bagian ini ada beberapa karya ilmiah yang relevan dan dijadikan acuan penulis dalam penelitian yang berjudul **“Human Relations dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya”**

⁶³Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT.Indeks, 2006) hal. 260

Mery Yuliani dalam jurnal yang ditulisnya berjudul “Pengaruh *Human Relations* dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai: Studi Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis”. Penemuan pada penelitian ini menghasilkan pernyataan bahwa pelaksanaan *Human Relations* pada Dinas Koperasi UKM Ciamis berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian melalui uji hipotesis. Dari penelitian ini menjelaskan bahwa semakin tepat pelaksanaan *Human Relations* maka etos kerja akan meningkat.⁶⁴ Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada variabel *Human Relations*. Pada penelitian ini terdapat perbedaan objek. Objek yang digunakan dalam penelitian ini pada Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan Kabupaten Ciamis. Perbedaan selanjutnya pada metode yang digunakan. Penelitian ini memakai metode penelitian kuantitatif, sedangkan penulis menetapkan metode penelitian kualitatif.

Al Ihsan, Ruskin Azikin, Samsir Rahim menulis sebuah jurnal yang berjudul “Penerapan *Human Relations* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Eka Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba” Pada penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *Human Relations* belum terlaksana dengan baik. Meskipun cara yang diterapkan sudah maksimal, namun hasil dari penerapan tersebut terbilang kurang. Adapun cara yang diterapkan yaitu dari segi

⁶⁴Mery Yuliani, “Pengaruh *Human Relation* dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai : Studi Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis”, jurnal ilmu manajemen ekologi, vol. 4, No. 1, April 2017,hal 218

komunikasi, partisipasi dan pengarahan.⁶⁵ Persamaan penelitian ini terdapat pada fokus penelitiannya, yaitu *Human Relations*. Persamaan berikutnya pada metode penelitian yang diaplikasikan. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan pada penelitian ini terletak di objek penelitian. Objek penelitian ini bertempat di kantor kelurahan eka tiro kecamatan bontotiro kabupaten bulukumba.

Rini Fitria seorang dosen jurusan dakwah IAIN Bengkulu menulis sebuah jurnal yang berjudul “*Human Relations Dalam Menciptakan Keberhasilan Kinerja Yang Efisien*”. Pada penelitian ini peneliti menjelaskan faktor kognitif interpersonal dalam hubungan antar manusia. Selain itu, penulis juga menjelaskan poin-poin penting yang berhubungan dengan fokus penelitian. Komunikasi dalam hubungan manusiawi bersifat orintasi terhadap perilaku. Dalam penelitian ini, peneliti juga menjelaskan hambatan-hambatan hubungan antar manusia.⁶⁶ Persamaan penelitian terletak pada fokus penelitian. Fokus penelitian yang diambil yaitu *Human Relations*. Persamaan selanjutnya pada metode yang digunakan, yaitu metode kualitatif. Perbedaan penelitian ini ditemukan pada objek penelitian. Dalam penelitian ini tidak dicantumkan objek yang digunakan.

Anggia, Victor dan Irvan menulis sebuah penelitian dalam bentuk jurnal penelitian. Jurnal penelitian yang mereka tulis berjudul “*Pengaruh Human Relations, Job Satisfaction Dan Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Manado Quality Hotel*”. Penelitian ini ditulis

⁶⁵Al Ihsan, “*penerapan human relation dalam pelayanan publik di kantor kkelurahan eka tiro kecamatan bontotiro kabupaten bulukumba*”, jurnal administrasi publik, vol. 1, no.2, agustus 2015, hal 94

⁶⁶Rini fitria, “*Human Relation Dalam Menciptakan Keberhasilan Kinerja Yang Efisien*”, Jurnal Syi’ar, Vol.13, No. 2, Agustus 2013,hal 43

secara berkelompok oleh mahasiswa dari fakultas ekonomi dan bisnis jurusan manajemen. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya ragam wisata yang ada di Indonesia. Sarana dan prasarana menjadi hal penting dalam industri pariwisata. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh *Human Relations*, *Job Satisfaction* Dan *Job Description* Terhadap Kinerja Karyawan Manado Quality Hotel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Human Relations*, *Job Satisfaction* Dan *Job Description* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.⁶⁷ Perbedaan penelitian ini tercantum pada metode yang digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Selain itu perbedaan lain terletak pada objek penelitiannya.

Dalam penelitian yang ditulis oleh Juni Wati, salah satu mahasiswi IAIN Padangsidimpun. Penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Urgensi *Human Relations* Bagi Organisasi”. Hal yang melatarbelakangi penulis melakukan penelitian ini dari pentingnya komunikasi dalam sebuah organisasi. Konflik dalam organisasi tidak jarang ditemukan dan perlu solusi untuk memecahkannya. *Human Relations* menjadi salah satu media komunikasi yang harus diterapkan. Seorang pemimpin organisasi harus menjadi pelopor dalam interaksi antar manusia. *Human Relations* menjadi kunci dalam sebuah organisasi.⁶⁸

⁶⁷ Anggia G.C.R. Riedel, “Pengaruh *Human Relation*, *Job Satisfaction* Dan *Job Description* Terhadap Kinerja Karyawan Manado *Quality Hotel*”. Jurnal EMBA, Vol.7, No. 3, Juli 2019, Hal 2960

⁶⁸ Juni Wati Sri RIZKI, “Urgensi *Human Relation* Bagi Organisasi”, Jurnal Studi Multidisipliner, Vol.2 No.1, 2015, hal 143

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, Objek yang alamiah adalah objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi keadaan subjek tersebut.⁶⁹ Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa teks atau ucapan orang dan perilaku yang dapat diamati.⁷⁰ Menurut definisi di atas, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.

Dalam pendekatan kualitatif, peneliti bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, tindakan, motivasi dan lain sebagainya. Ungkapan ini diungkapkan Secara global dalam bentuk kata-kata dan bahasa.⁷¹ Peneliti merasa mahir menggunakan pendekatan ini, karena melalui pendekatan ini lebih tepat untuk menganalisis masalah judul penelitian *Human Relations* Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Yayasan Dana Al-

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung : Alfabeta ,2016) ,hlm 14-15

⁷⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011),hlm.4

⁷¹ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002, hal.6

Falah Surabaya. Penelitian kualitatif dilakukan karena dapat mempermudah membantu peneliti dalam menggali informasi yang lebih dalam terkait suatu topic penelitian. Topic informai ini nantinya digunakan untuk menentukan tujuan penelitian.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang bagaimana *Human Relations* Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di Yayasan Dana Al-Falah Surabaya. *Human Relations* ini bermaksud menjelaskan bagaimana hubungan yang terjadi dalam meningkatkan kinerja. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang dikumpulkan berupa teks atau gambar sehingga tidak fokus pada angka.⁷² Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena secara mendalam yang dilakukan dengan mengumpulkan data secara mendalam. Peneliti menganggap bahwa penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang paling relevan.⁷³ Penelitian deskriptif artinya melukiskan variable demi variabel, satu demi satu. Metode deskriptif bertujuan untuk:⁷⁴

1. Mengumpulkan informan aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek praktek yang berlaku.
3. Membuat perbandingan/evaluasi.

⁷²Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.14-15

⁷³Burhan bungin, *peneitian kualitatif* (jakarta: prenada media group), hal.28

⁷⁴Penelitian_kualitatif dalam diakses tanggal 06 Oktober 2021 (<http://id.Wikipedia.org/wiki/>)

4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian dengan judul *Human Relations* dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya diadakan di lembaga Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya. Yayasan ini terletak di Jl.Kertajaya No.17, Kecamatan Gubeng Kota Surabaya Jawa Timur. Lembaga YDSF merupakan salah satu lembaga pengelola zakat Nasional. Yayasan ini sudah dikukuhkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia. Lembaga ini memiliki beberapa cabang yang tersebar di beberapa kota. Kantor cabang YDSF Surabaya berada di Gresik dan Lumajang. Lembaga YDSF lain tersebar di kota Malang, Jakarta, Jember, dan Yogyakarta.

D. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan hasil observasi langsung seorang peneliti dengan kejadian atau peristiwa fakta. Kejadian ini dilengkapi dengan nilai-nilai tertentu didalamnya.⁷⁵ sumber data menurut Suharsimi adalah asal data subjek yang diperoleh.⁷⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kualitatif. Data kualitatif adalah dalam bentuk alfanumerik, yang peneliti klasifikasikan ke dalam dua kelompok data.

1. Data primer

⁷⁵Sri Ati, “*Pengantar onsep informasi data dan pengetahuan*”, modul 1, asip 4204 hal 15

⁷⁶Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1994), hal 134

Data primer adalah data yang diperoleh dari pengamatan atau komentar tentang subjek penelitian. Data primer juga dapat dikumpulkan melalui wawancara tatap muka dengan informan.⁷⁷Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi di objek penelitian. Data primer ini juga diperoleh peneliti melalui wawancara pengurus di objek penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang tidak dikumpulkan oleh peneliti sendiri.⁷⁸Data yang digunakan dalam penelitian diperoleh melalui dokumen yang terkait dengan penelitian. Data sekunder dikumpulkan peneliti berupa gambaran umum tentang penelitiannya.⁷⁹Pada penelitian ini, data yang dapat diambil bersumber dari pustaka yang diterbitkan. Selain itu, data sekunder yang lainnya berupa arsip hasil kerja pengurus di lembaga tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan untuk tujuan tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan wawancara dan orang yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁸⁰Wawancara dilakukan secara mendalam.

⁷⁷Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, 2009 Hal 54

⁷⁸Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 1998 Hal. 86

⁷⁹Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, 2002, Hal 69

⁸⁰Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung:PT. Remaja Rosdakarya, 2009, hal. 186

Wawancara bertujuan untuk mengungkap data-data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian ini, antara lain:

- a) Penerapan *Human Relations* yang dilakukan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di YDSF
- b) Kendala yang dialami pada proses *Human Relations* dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di YDSF

Wawancara digunakan untuk menumpulkan informasi sebanyak mungkin terkait masalah yang diberikan. pedoman wawancara merupakan gambaran umum pertanyaan yang akan peneliti ajukan tentang topik penelitian. Subyek penelitian yang dipilih akan ditanya pertanyaan mana yang diperlukan. Dalam Pertanyaan yang diajukan tentunya terkait dengan proses *Human Relations* yang ada di lembaga tersebut. Proses ini dilakukan oleh peneliti yang mewawancarai pengurus di YDSF. Pedoman wawancara disahkan terlebih dahulu oleh validator ahli. Wawancara akan dilaksanakan saat jam kerja atau hari efektif di lingkungan kerja. Dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, peneliti akan menganalisis penerapan *Human Relations* yang dilakukan oleh karyawan maupun pimpinan berdasarkan indikatornya..

2. Observasi

Observasi disebut juga sebagai pengamatan terlihat. Menurut Becker et al pengamatan yang dilakukan dengan sedikit banyak keterlibatan dalam kehidupan orang yang kita amati. Pengamat terlihat mengikuti orang yang diteliti dalam kehidupan sehari-hari mereka, melihat apa yang mereka lakukan, kapan, dengan siapa dan dalam keadaan apa, mempertanyakan mengenai

tindakan mereka:⁸¹ dalam hal ini peneliti melakukan secara langsung terhadap pengurus yayasan YDSF.

3. Dokumentasi

Proses penelaahan data dokumenter dari semua jenis informasi yang relevan dengan penelitian yang dirujuk dalam bentuk tertulis atau audio. Tentang pertanyaan dalam bentuk catatan *Human Relations*, artikel *Human Relations*, rekaman suara dan grafik perkembangan kerja di YDSF.

F. Objek Dan Lokasi Penelitian

1. Objek penelitian

Objek penelitian kali ini merupakan pengurus yayasan yang berada di lingkungan yayasan YDSF Surabaya.

2. Lokasi penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya. Lokasi ini disamakan dengan lokasi pelaksanaan praktik kerja lapangan. Lokasi penelitian atas perizinan pihak yayasan dan dosen pembimbing.

G. Teknik validitas data

Uji keabsahan data dalam penelitian sering ditekankan hanya pada uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas penelitian sendiri memiliki dua macam yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Cara mengumpulkan dan menganalisis data dengan benar, maka peneliti harus dan akan meneliti validitas

⁸¹Deddy Mulyana, *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006, hal.163.

eksternal yang tinggi.⁸² Dalam memperoleh kebasahan data Peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang menggabungkan teknik pengumpulan data yang berbeda dan sumber data yang ada. Metode segitiga menggunakan tiga metode verifikasi data yaitu sumber, teknik dan waktu.

Triangulasi Sumber Menurut Patton, dikutip oleh Nuning Indah Pratiwi, triangulasi dengan sumber melibatkan membandingkan dan memverifikasi keandalan informasi yang diperoleh dari waktu ke waktu dan alat penelitian kualitatif yang sifatnya berbeda. Triangulasi Teknik segitiga ini memeriksa reliabilitas dengan melihat data dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda kemudian peneliti memimpin diskusi untuk memastikan data tersebut dianggap benar atau mungkin semua benar karena sudut pandang yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan cara pemeliharaan, kemudian diverifikasi dengan observasi atau dokumentasi, teknik ini memastikan bahwa data yang diperoleh dianggap benar. Segitiga Waktu Waktu juga sering mempengaruhi keandalan data. Metode segitiga waktu menguji reliabilitas dengan verifikasi melalui observasi, wawancara, atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara iteratif sehingga ditemukan kepastian data.⁸³

⁸²Lexy J. Moelang, *metode penelitian kualitatif*, Bandung PT.Remaja Rosdakarya,2009, hal 170

⁸³Nuning Indah Pratiwi, “*Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi*”, Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial, Vol.1 , No 2, Agustus 2017, hal 214

H. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap ini merupakan studi lapangan eksploratif, yang meliputi tahapan sebagai berikut:

- a) penyusunan rancangan penelitian
Pada tahap ini peneliti mengajukan proposal berupa proposal penelitian dan juga menetapkan planning ke depan dari rencana.
- b) Pemilihan Lapangan Penelitian
Dalam hal ini peneliti mengambil judul *Human Relations* dalam meningkatkan kinerja di Yayasan Dana Sosial Al-Falah. Lokasi yang dipilih di yayasan Dana Sosial Al-Faah Surabaya.
- c) Otorisasi
Peneliti mengajukan proposal penelitian kepada program studi Manajemen Dakwah untuk mendapatkan surat izin penelitian, setelah mendapat surat izin penelitian dari pihak fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, peneliti membawa surat izin ke yayasan YDSF. bersamaan dengan dilampirkan proposal skripsi, selama proses penelitian dan penyusunan laporan skripsi ini berlangsung.
- d) Identifikasi informan
Pada tahap ini peneliti harus dapat membuat penentuan awal mengenai siapa yang akan dijadikan informan (mereka yang berwenang memberikan informasi dan memahami situasi, konfigurasi dan kondisi fasilitas penelitian)
- e) Persiapan perlengkapan penelitian
Hal ini sangat penting ketika peneliti ingin melakukan wawancara peneitian, mengumpulkan dokumen, gambar dan lain-laian. Peneliti harus menyiapkan beberapa dokumen yang diperlukan saat melakukan wawancara agar validitas data

menjadi akurat, seperti: *Blocknote*, *BallPoint*, *Tape Recorder*, kamera dan lain-lain. Sehingga hasil wawancara dicatat dengan akurat.

2. Tahap Lapangan

Tahap ini peneliti lebih fokus pada penelitian lapangan dan pengumpulan data, serta mengamati segala bentuk kegiatan di lokasi penelitian. Sambil menulis catatan lapangan untuk langkah selanjutnya. Meskipun tidak mungkin satu orang dapat melakukan dua hal sekaligus, dengan catatan lapangan ini diharapkan peneliti lebih memahami dan mengingat data yang diperoleh saat ini. Untuk menghafal informasi dan data, peneliti juga didukung dengan rekaman audio yang dibuat.

3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data adalah langkah dimana peneliti mengurutkan data, mengorganisasikannya ke dalam model dasar, kategori, dan unit deskriptif. Pada tahap ini peneliti mulai mengkaji semua data yang terkumpul seperti hasil wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen dan data lainnya yang kemudian diklasifikasikan dan dianalisis dengan menggunakan analisis induktif

4. Tahap Penulisan Laporan

Tahap dimana peneliti memasukkan hasil penelitian ke dalam sebuah laporan. Langkah ini merupakan langkah terakhir dari keseluruhan proses penelitian, dan disini peneliti perlu kreatif dalam menulis. Tentunya penulisan laporan harus mengikuti proses penelitian, karena penulisan yang baik juga menghasilkan penelitian yang berkualitas. Penulisan dimulai dari langkah pertama yaitu perumusan masalah, hingga langkah terakhir yaitu analisis data berdasarkan

keaslian data yang ditulis dalam bentuk skripsi. Dalam penulisan laporan ini didasarkan pada pembahasan yang sistematis Tahap dimana peneliti menuangkan hasil dari penelitian kedalam suatu laporan. Tahap ini adalah tahap akhir dari seluruh prosedur penelitian, dan disini peneliti dituntut kekreatifannya dalam menulis. Dalam penulisan laporan tentunya harus sesuai dengan prosedur penelitian, karena penulisan yang baik akan menghasilkan kualitas yang baik pula terhadap penelitian. Adapun penulisannya mulai dari tahap pertama yaitu perumusan masalah sampai tahap akhir yaitu analisa data yang ditunjang dengan keabsahan data yang ditulus dalam penulisan yang berbentuk skripsi. Dalam penulisan laporan ini ditunjang sistematika pembahasan

I. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sebelum peneliti melakukan kerja lapangan. Analisis data dilakukan saat peneliti melakukan kerja lapangan hingga hasil studi akhir dipublikasikan. Analisis data dilakukan sejak peneliti mengidentifikasi objek penelitian hingga penulisan laporan. Analisis data adalah studi sistematis dan penyusunan data yang diperoleh dari wawancara, observasi lapangan, dan sumber lain. Tujuan dari analisis data adalah untuk membuat laporan lebih mudah dipahami dan temuan peneliti untuk dibagikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara memilah-milah data dan kemudian menguraikannya dalam satuan-satuan, kemudian memilih data yang penting untuk dipelajari dan kemudian menarik kesimpulan yang ingin disampaikan kepada orang lain.

Dalam melakukan langkah awal penelitian, peneliti menggunakan teknik analisis data dengan merujuk teori Creswell. Peneliti melakukan analisis data kualitatif dengan melalui proses pengumpulan data. Peneliti dalam mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang *Human Relations* dalam meningkatkan kerja karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Faah Surabaya. Langkah selanjutnya yaitu interpretasi data, data yang telah diperoleh diinterpretasikan dan ditulis dalam bentuk narasi lainnya. Hal ini melibatkan transkrip wawancara. Kemudian peneliti menganalisa lebih detail dengan menerapkan pengodean (coding), pengategorian (kategorisasi), dan menginterpretasi atau memaknai sebuah data. Hingga langkah akhir yaitu analisis data dari perbandingan hasil penelitian dengan teori.

Analisis data adalah proses mempelajari dan mensintesis data yang diperoleh dari wawancara, dokumen, dan observasi lapangan. Rekayasa analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, mengatur data, mengklasifikasikan data ke dalam unit yang dapat dikelola, mempelajari dan menemukan pola dan keputusan. Apa yang harus saya katakan kepada orang lain? Analisis data kualitatif adalah analisis induktif. Induktif berarti analisis berdasarkan data yang diperoleh peneliti. Peneliti mengumpulkan data dari pengamatan dekat dan menempatkannya ke dalam konteks rinci. Pengamatan ini disertai dengan catatan wawancara mendalam dan analisis dokumen pendukung lainnya.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah berdirinya Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya

Penelitian dilakukan di kantor Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya, yang beralamat di Jl. Kertajaya 8C No.17, Kertajaya, Kec. Gubeng, Kota Surabaya. Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya merupakan salah satu lembaga amil zakat yang didirikan pada tanggal 1 Maret 1987. Yayasan Dana Sosial Al-Falah ini telah dikukuhkan SK Menteri Agama No.523 tahun 2001.⁸⁴

Berdirinya Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya tidak lepas dari Masjid Al-Falah Surabaya. Masjid yang berada di jalan raya darmo 137 A ini merupakan tonggak sejarah Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya, tepatnya berada pada ruangan lantai dua masjid. Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya merupakan hasil insiprasi yang datang dari kebiasaan alm. H. Abdul Karim (ketua Yayasan Masjid Al-Falah pertama) yang hampir setiap hari berkeliling melihat keadaan masjid. Pada saat itu masjid dan mushola masih dalam proses pembangunan. Beliau berupaya untuk membantu menuntaskan pembangunan masjid bersama dengan para dermawan muslim lainnya.

H. Abdul Kadir Baraja adalah salah satu tokoh yang terjun dalam proses pendirian Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya. Beliau

⁸⁴Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya, (Profil),
<https://www.ydsf.org/tentang-kami>

berpendapat bahwa sejak tahun 1987 terkhusus pada umat islam tertinggal dalam berbagai aspek dan bidang. Umat islam memiliki cukup banyak proyek dakwah, namun dalam pendanaan terdapat kendala yang tidak difikirkan. Abdul Kadir Baraja mengajukan pendapat apabila 100.000 umat islam yang berada di wilayah surabaya mau menyisihkan uangnya minimal 1000 setiap bulan, maka akan terkumpul dana sebesar 100.000.000 tiap bulannya. Dana yang terkumpul dapat membiayai masjid dan program-program umat islam lainnya.⁸⁵

Kebiasaan yang dilakukan adalah memberi bantuan dana kepada masjid-masjid yang terbengkalai juga program islam yang belum berjalan. Para pengurus masjid Al-Falah sepakat untuk mendirikan badan lembaga formal untuk mengelola dana yang sudah diperoleh. Pada suatu kesempatan, muncullah ide dari beberapa pengurus dan aktivis muda masjid Al-Falah untuk melembagakan konsep tersebut.⁸⁶ Setelah disepakati untuk mendirikan yayasan, maka ada usulan lain supaya lembaga itu terpisah dari yayasan masjid agar dapat memfokuskan kegiatan pendayagunaan dana umat. Akhirnya, pada tanggal 1 maret 1987 YDSF resmi berdiri sebuah Yayasan di bawah kepemimpinan H. Abdul Karim, namun sayang sebelum YDSF beroperasi beliau sudah lebih dulu kembali ke rahmatullah. Ketua YDSF kemudian digantikan oleh Ir. Abdul Kadir Baraja (sebelumnya menjabat sebagai wakil ketua YDSF). Selanjutnya,

⁸⁵Yayasan Dana Sosial Al-Falah, *30 Tahun YDSF 1987-2017 Inspirasi Untuk Negeri (Surabaya: Yayasan Dana Sosial Al-Falah,2017), hal 14*

⁸⁶Enik, *Wawancara*, Surabaya, 18 November 2021

H. Abdul Kadir Baraja yaitu mengajak remas atau remaja masjid bergabung dalam aktivitas dan kegiatannya. Salah satu kegiatannya adalah menjadi koordinator juru penerang dan juru pungut.⁸⁷

Juru penerang merupakan sebutan untuk bagian marketing atau individu yang memiliki tugas untuk mengenalkan Yayasan Dana Sosial Al-Falah kepada masyarakat umum. Sedangkan juru pungut merupakan sebutan bagi individu yang diberikan tugas untuk memungut atau mengambil dana yang diberikan oleh donatur. Juru pungut menjadi komponen penting dalam lembaga karena pada saat itu hanya menggunakan cara tersebut untuk mengumpulkan dana dari donatur.

Yayasan Dana Sosial Al-Falah merupakan lembaga sosial yang sama seperti lembaga sosial lainnya. Selain memiliki kantor yang digunakan untuk mengoperasikan program, Pendirian lembaga ini juga bertujuan untuk menghimpun zakat, infaq, dan shodaqah (ZIS). Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya ini telah menyalurkan dananya mencapai puluhan miliar dengan model distribusi yang beragam. Beberapa model distribusi di bidang pendidikan, dakwah, masjid, dan pendidikan. Keberhasilan YDSF adalah menjadi salah satu lembaga pendayagunaan dana yang amanah dipercaya oleh reksa dana profesional, sehingga menjadi regulator ZIS yang terpercaya. Donatur YDSF mencakup lebih dari 161.000 donatur. Donatur YDSF ini berasal dari berbagai potensi, keterampilan, dan otoritas yang telah bersatu padu

⁸⁷Yayasan Dana Sosial Al-Falah, *30 Tahun YDSF 1987-2017 Inspirasi Untuk Negeri (Surabaya: Yayasan Dana Sosial Al-Falah, 2017)*, hal 15

untuk bekerja sama dan membentuk komunitas yang peduli pada masyarakat miskin.

2. Profil Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya

a. Nama : Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya

b. Legalitas :

1) Lembaga keagamaan melalui Akta notaris oleh Abdul Raazaq Ashidiqie S.H. dengan nomor 31 tanggal 14 April 1987

2) Persetujuan menjadi lembaga keagamaan dari menteri Agama RI sesuai pada No. B. IV/02/HK.03/6276/1989

3) Surat keputusan menteri tentang pengukuhan yayasan LAZ No. 523 pada tanggal 10 Desember 2001

4) Terdaftar sebagai yayasan pada bidang Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor C-HT.01.09-145 tanggal 24 April 2006

5) Sebagai lembaga penerima zakat dan sumbangan keagamaan yang bersifat wajib dan bisa dikurangkan dari penghasilan bruto.

6) Dikukuhkan sebagai Lembaga Amil Zakat kembali dan berskala Nasional sesuai surat keputusan Kementerian Agama RI no. 524/2016 pada tanggal 20 September 2016.⁸⁸

c. Nomor Telpn: (031) 505 6650

d. *Website* : www.ydsf.org

e. *Email* : info@ydsf.org

⁸⁸Dokumentasi program unggulan

3. Visi dan misi Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya

Tujuan awal didirikannya Yayasan Dana Sosial Al-Falah menjadi sebuah lembaga berbadan hukum ialah mengumpulkan dana umat untuk dibagikan sebagai pendanaan pendidikan islam dan dakwah. Lembaga yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana dengan amanah sangat dibutuhkan oleh umat islam. Yayasan Dana Sosial Al-Falah masih menjadi lembaga yang dipercaya dalam menyalurkan bantuan dan juga menjadi prestasi tersendiri dalam jangka waktu yang panjang. Adapun visi misi Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya meliputi:⁸⁹

a. VISI

Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Surabaya sebagai lembaga sosial yang amanah juga mampu berperan secara aktif dalam mengangkat derajat martabat.

b. MISI

Mengumpulkan dana masyarakat/umat baik dalam bentuk zakat, infak, sedekah maupun lainnya dan menyalurkannya secara amanah, serta secara efektif dan efisien untuk kegiatan-kegiatan berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas sekolah-sekolah Islam
- 2) Menyantuni dan memberdayakan anak yatim, miskin, dan, terlantar.
- 3) Memberdayakan operasional fisik masjid serta memakmurkannya.

⁸⁹Yayasan Dana Sosial Al-Falah, *30 Tahun YDSF 1987-2017 Inspirasi Untuk Negeri*, hal 4

- 4) Membantu usaha-usaha dakwah dengan memperkuat peranan para da'i khususnya yang berada didaerah pedesaan/terpencil.
- 5) Memberikan bantuan kemanusiaan bagi anggota masyarakat yang memerlukan.

Selain visi dan misi, di Yayasan Dana Sosial Al-Falah terdapat juga tujuh prinsip kebijaksanaan yang dipercaya masyarakat hingga saat ini. Prinsip-prinsip tersebut antara lain:⁹⁰

- 1) Amanah yaitu mengerjakan segala sesuatunya dengan baik dan benar sehingga mampu meningkatkan kepercayaan pada lembaga.
- 2) Profesional artinya mengerjakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, efektif dan efisien yang didasari pada keterampilan dan pengalaman yang di dapat.
- 3) Transparan yaitu terbuka dalam pengumpulan atau penyaluran dana terlebih pada donatur.
- 4) Independen artinya Yayasan Dana Sosial Al-Falah tidak di pengaruhi atau dibawahhi oleh suatu partai politik maupun golongan manapun.
- 5) Adil artinya dalam kegiatan penyaluran dana, Yayasan Dana Sosial Al-Falah mengedepankan siapa saja yang membutuhkan, seperti fakir miskin
- 6) Responsif yaitu Yayasan Dana Sosial Al-Falah cepat tanggap pada sebuah problem

⁹⁰*Ibid*, hal 25

baik kesulitan, latarbelakang maupun penderitaan.

- 7) Kooperatif artinya Yayasan Dana Sosial Al-Falah menjalin kerjasama dengan lembaga islam lainnya dan menganggap seluruh lembaga mitra bukan sebagai saingan.

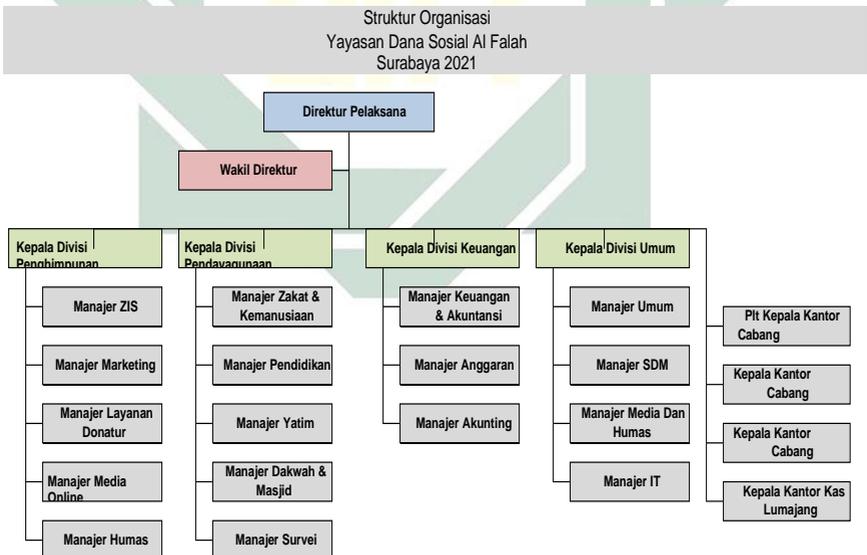
4. Program-program di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya

Program-program di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya diantaranya:

- a. Bidang Garap Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya
 - 1) Meningkatkan kualitas pendidikan
 - 2) Merealisasikan dakwah isamiyah
 - 3) Memakmurkan masjid
 - 4) Memberikan santunan anak yatim
 - 5) Peduli kemanusiaan
- b. Pendidikan
 - 1) Bantuan fisik pendidikan
 - 2) Peduli anak bangsa
 - 3) Pembinaan guru islam
 - 4) Pembinaan SDM Strategis
 - 5) Kampung Al-Qur'an
- c. Dakwah
 - 1) Dakwah perkotaan
 - 2) Dakwah pedesaan
- d. Masjid
 - 1) Bantuan fisik dana subsidi pembangunan masjid / mushalla
 - 2) Pemakmuran masjid
- e. Yatim
 - 1) Pemberdayaan keluarga yatim
 - 2) Pembinaan panti yatim

- f. Kemanusiaan
- 1) Program desa mandiri dan ekonomi desa
 - 2) Pemberdayaan ekonomi kota dan desa
 - 3) Tanggap bencana
 - 4) Layanan klinik sosial
 - 5) Semarak ramadhan
 - 6) Salur tebar hewan qurban
 - 7) Zakat
 - 8) Fakir/miskin
 - 9) Santunan ghorimin
 - 10) Fi sabilillah
 - 11) Santunan muallaf
 - 12) Santunan ibnu sabil

5. Struktur organisasi di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya



6. Susunan pengurus

- Pembina

Ketua: Prof. Dr. Ir. HM. Nuh, DEA

Anggota: H. Moh. Farid Jahja, Fauzi Salim Martak

- Pengawas

Drs. HM. Taufik AB,

Ir. H. Abdul Ghaffar AS,

Drs. Sugeng Praptoyo, SH,MH,MM

- Pengurus

Ketua: Ir. H. Abdulkadir Baraja

Sekretaris: Shakib Abdullah

Bendahara: H. Aun Bin Abdullah Baroh

B. Penyajian Data

Peneliti menyajikan data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang disajikan oleh peneliti dalam penelitiannya tentang *Human Relations* melalui proses *Human Relations* di YDSF, *Human Relations* yang terjalin antar karyawan, kendala, serta koordinasi dan evaluasi peningkatan *Human Relations* sebagai berikut:

Keterangan informan

Informan 1 (Kepala Divisi Pendayagunaan) Bapak Wildan

Informan 2 (Kepala Divisi Umum) Ibu Enik

Informan 3 (Manager SDM) Bapak Dibyo

Informan 4 (Sekretaris Umum) Mbak Diyah

Informan 5 (Office Boy) Mas Altof dan Mas Riky

Peneliti memaparkan data dan fakta pada bagian penyajian data yang berhubungan dengan permasalahan selama pelaksanaan penelitian di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya. Peneliti mendapatkan data dan fakta yang akan disampaikan bersumber melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya.

1. Proses *Human Relations* dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya

Human Relations sebagai wadah kegiatan manajemen sebagai proses pengintegrasian manusia. Pengintegrasian ini mendorong individu bekerja secara efektif untuk mencapai kepuasan sosial, ekonomi dan rohani. *Human Relations* adalah proses interaktif yang berlangsung antara satu orang dengan orang lain untuk mencapai pemahaman, persepsi, dan kepuasan psikologis. Berikut merupakan pemaparan wawancara peneliti terkait proses *Human Relations*

Human Relations merupakan hubungan baik yang menyeluruh baik formal maupun non formal. Hubungan baik ini harus benar-benar dibina dalam suatu organisasi. *Human Relations* yang baik dapat menciptakan kerjasama tim yang harmonis untuk mencapai tujuan. Hubungan antar manusia merupakan hubungan antar manusia yang sudah memasuki tahap psikologis. Hubungan antar manusia bersifat informal atau diduga tidak dapat diprediksi, seperti percakapan yang terjadi sehari-hari dan dapat dilakukan oleh siapa saja. Seluruh karyawan YDSF Surabaya saling bertukar informasi dan mendorong mereka untuk bekerja di lingkungan kerja masing-masing. Inilah yang membuat hubungan yang baik antar karyawan.

Pelaksanaan *Human Relations* dalam suatu organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat menjadikan proses kerja terselesaikan. Proses *Human Relations* dapat mendukung serta mempercepat usaha yang dijalankan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan organisasi. dalam menunjang tujuan dalam organisasi memerlukan hubungan kerja yang serasi dan harmonis.

“kalo bicara tentang hubungan, insyaallah baik. Kalo tidak baik pasti komplainnya juga tidak baik. Tapi sejauh ini baik” (IN 3, 20/11/21)

“untuk masalah hubungan antar manusia dalam dunia kerja atau organisasi memang sangat penting, Yang menurut saya paling penting itu ya ada di bagian komunikasi” (IN 1, 18/11/21)

“*human relations* itu penting ya mbak, kan kita butuh teman, kita ya saling komunikasi sharing pekerjaan. Misal masalah kebersihan ini bersihnya gimana atau lebih belajar ke senior lah istilahnya” (IN 5, 18/11/21)

“sangat penting dan eee itu adalah kunci, kunci dari hubungan dari setiap divisi. Maksudnya eee untuk meningkatkan keefektifan kerja satu sama lain itu sangat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan itu sendiri.” (IN 4, 20/11/21)

“hubungan dengan sesama temen karna diawal sudah kita niatkan untuk menjaga jadi insyaallah sudah ada kesamaan tujuan dan harus menjaga satu sama lain” (IN 2, 17/11/21)

Hubungan yang terjalin pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah sangat dijaga. Karyawan saling memperbaiki dan menjaga hubungan dengan karyawan lain. Seperti halnya Pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya, anggota melaksanakan pekerjaannya sebagaimana instruksi dari kepala bidang atau divisi. Kepala divisi dinilai berhasil dalam meningkatkan hubungan baiknya dengan anggotanya dilihat dari kemampuannya menjalin komunikasi dengan bawahan. Jika kemampuan berkomunikasi dijalankan sesuai fungsi komunikasi, maka hasil yang di peroleh juga baik.

“kalo hubungan kan memang harus dijaga yaa, karna memang misinya kita kalo tidak ada donatur

kita tidak hidup, tanda petik ya. Karna kita hidupnya dari donatur jadi kita bener-bener menjaga hubungan dengan donatur.” (IN 3, 20/11/21)

“kalo terkait hubungan antar karyawan yaa, Namanya hubungan yaa dimanapun mesti adakalanya ada baik dan gak baik.” (IN 2, 17/11/21)

Komunikasi yang baik dan efektif ditentukan dari kepercayaan dan keyakinan pemimpin untuk mengontrol bawahannya. Komunikasi dapat menjadikan karyawan lebih akrab satu sama lain. Hubungan yang baik terjalin ketika dua pihak saling melakukan interaksi yang baik pula. Hubungan yang baik tidak lepas dari sebuah komunikasi dan interaksi yang dilakukan.

a. Kontak Sosial

Salah satu proses awal dalam membangun hubungan antar manusia atau *Human Relations* adalah dengan kontak sosial. *Human Relations* dalam meningkatkan kerja juga dapat ditingkatkan melalui berbagai kegiatan. Setiap organisasi memiliki cara yang berbeda dalam meningkatkan hubungan dan menjaga tali persaudaraan antar anggota. Berdasarkan hasil wawancara peneliti di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya, terdapat beberapa kegiatan dan cara yang termasuk dalam upaya meningkatkan hubungan karyawan, membangun hubungan antar karyawan terutama pada karyawan baru.

1) *Introduction* / perkenalan

“kalo disini ada karyawan baru biasanya diperkenalkan dengan HRD ke semua karyawan. Jadi bener-bener di anterin, oh

ini eee ada karyawan baru namanya ini dibidang ini. Kemudian kalo udah tiap hari keluar masuk kantor udah bukan orang asing. Jadi itu salah satu cara kita untuk lebih eee merangkul.” (IN 4, 20/11/21)

“karyawan baru kadang dikasih tau ke kita lewat perkenalan tiap divisi.” (IN 1, 10/11/21)

“kalo ibaratnya perkenalan yaa ada.” (IN 2, 17/11/21)

Informan diatas menjelaskan bahwa ketika ada karyawan baru, pihak yang berwenang mengurus karyawan baru dalam yayasan akan memperkenalkan kepada seluruh karyawan lain. Hal ini dibuktikan saat peneliti melakukan observasi di lembaga. Individu yang bertanggung jawab dalam hal ini sangat mendampingi dan memfasilitasi untuk dapat dikenal dan berinteraksi dengan karyawan lain. Selain itu, diungkapkan pula oleh informan pada saat dilakukan wawancara oleh peneliti.

“HRD kadang yang nganter ke tiap ruangan buat ngasih tau ooh ini karyawan baru.”(IN 5, 18/11/21)

“biasanya emang dikenalin di tiap divisi, namanya siapa terus dia kerja di bidang apa. Jadi kita bakal tau kalo ada karyawan baru di bidang ini gitu.” (IN 3, 20/11/21)

2) Kegiatan Jum'at

Pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya terdapat kegiatan yang dilaksanakan di hari Jum'at. Kegiatan-

kegiatan ini menjadi kebiasaan yang sudah sering dilakukan oleh karyawan YDSF. Kegiatan tersebut antara lain:

a) Kajian Jum'at

“ada kajian-kajian rutin hari jum'at.” (IN 5, 18/11/21)

“kalo kegiatan jum'at dulu memang ada kajian, yaa semacam pengajian atau ngaji bareng gitu.” (IN , 4 10/11/21)

“kegiatan jum'at dulu ada kajian gitu mbak, sebelum pandemi yaa.” (IN 2, 17/11/21)

Dari pernyataan informan di atas, pada hari jum'at sebelum pandemi terdapat kegiatan pengajian atau disebut kajian jum'at. Kajian ini merupakan salah satu proker yang ada di lembaga ini. Dari kegiatan ini, antar karyawan dapat saling bekerja sama dan berinteraksi satu sama lain. Selain itu, pernyataan ini juga dijelaskan oleh informan lain.

“memang ada agenda proker kajian jum'at disini. Kegiatan itu juga dapat membangun interaksi sesama karyawan.” (IN 3, 20/11/21)

“memperdekatkannya dengan hal-hal seperti itu, misal kayak ada kita pengajian jumat kayak gitu. Kalo sebelum-sebelumnya ada kajian, sebelum pandemi, jadi kita semua ngumpul makan jajan bareng-bareng yang mungkin itu eee cara kita

untuk memper eee mempererat atau lebih deket antara satu sama lain.” (IN 4, 20/11/21)

b) Tadarus

“ya kayak ngaji jumat kayak gitu. Itu yang bikin kita jadi kenal satu sama lain.” (IN 4, 20/11/21)

“ketiga kita biasanya ada jumat gini kan al-kahfi. Nah itu juga bisa jadi salah satu media untuk interaksi temen-temen karyawan.” (IN 3, 20/11/21)

“seperti yang sampean ketahui, kayak ngaji jumat di musholla itu juga rutin.” (IN 5, 18/11/21)

Kegiatan tadarus dilakukan pada setiap hari jum’at dan bertempat di musholla GAZA 1 YDSF. Kegiatan ini dilakukan selain menjalin hubungan antar karyawan juga dapat meningkatkan nilai spiritual pada setiap karyawan. Kegiatan ini dilakukan pada pukul 08.00 pagi sebelum kegiatan kerja dimulai. Hal ini dibuktikan peneliti saat melakukan observasi di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya. Hal ini juga ditegaskan oleh informan lain tentang keberlangsungan kegiatan tersebut.

“alhamdulillah untuk kegiatan jum’at tadarus surah Al-Kahfi masih lancar dan antusias semangat temen-temen juga baik.” (IN 2, 17/11/21)

“ada kegiatan pembacaan surah Al-Kahfi di GAZA 1, dan memang sudah diterapkan lama.” (IN 1, 10/11/21)



c) Senam

“ada senam juga hari Jum’at.” (IN 1, 10/11/21)

“kadang selang-seling mbak, ngaji yaa senam.” (IN 2, 17/11/21)

Informan satu dan dua menyebutkan kegiatan yang dilakukan di hari Jum’at. Selain tadarus di musholla, kegiatan Jum’at juga dilaksanakan senam yang diikuti oleh karyawan YDSF. Hal ini dilakukan untuk tetap menjaga hubungan baik dan refreshing sebelum melaksanakan kerja.

“biasanya selain ngaji di musholla juga ada senam di halaman yayasan. Ada yang bagian instruktur senam sendiri. Jadi gak spaneng kerja masih ada refreshing tiap minggunya.” (IN 4, 20/11/21)

“dari senam juga bisa menjadi pembangun interaksi antar karyawan di YDSF.” (IN 3, 20/11/21)

Kegiatan jum'at lainnya adalah senam pagi. Kegiatan ini diikuti oleh semua karyawan dan dipandu oleh salah satu karyawan yang menjadi instruktur senam. Dari hasil observasi peneliti di lapangan, pada saat kegiatan senam seluruh karyawan menggunakan baju santai tapi masih terlihat sopan. Kegiatan ini dapat membangun hubungan yang baik sesama karyawan. Meskipun pelaksanaannya belum rutin dan terjadwal namun kegiatan ini masih dilakukan oleh pihak yayasan, seperti pernyataan salah satu informan.

“meskipun nggak rutin dan nggak bisa ditebak pelaksanaannya, tapi pelaksanaan kegiatan itu masih ada.” (IN 5, 18/11/21)



d) Futsal

“kalo kayak ada driver baru kita ajak kayak ada driver baru kita ajak futsal biar akrab. Jadi kita ajak kegiatan-kegiatan yang santai juga biar bisa ngobrol2 bareng.” (IN 5, 18/11/21)

“biasanya ada yang ngoordinir buat olahraga futsal.” (IN 4, 20/11/21)

“bisa seminggu sekali atau fleksibel mungkin yaa itu.” (IN 3, 20/11/21)

“karyawan-karyawan muda, bapak-bapak juga ikut berpartisipasi. Jadi bisa membaur selain dalam kondisi kerja juga di luar jam kerja” (IN 2, 17/11/21)

Salah satu kegiatan yang dilakukan di luar jam kerja yaitu futsal. Futsal ini dilakukan dalam kurun waktu tidak tentu, menyesuaikan kesibukan karyawan yang mengikuti. Kegiatan ini diikuti

oleh karyawan laki-laki. Selain melaksanakan tanggung jawab bersama dalam kantor, di luar kantor pun seluruh karyawan harus tetap menjaga hubungan baiknya. Hubungan baik dibangun dengan siapapun dan dimanapun. Selain itu salah satu informan juga mengungkapkan bahwa pelaksanaan futsal dapat menambah relasi dengan orang-orang baru.

“kalo ada anak magang juga lumayan pas futsal ada tambahan pemain. Bisa nambah relasi juga sama orang-orang baru.”(IN 1, 10/11/21)

Kegiatan yang dilakukan di dalam lembaga saling memiliki tujuan yang sama, yaitu mempererat hubungan dengan seluruh karyawan. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan proses atau upaya yang dilakukan lembaga merupakan kegiatan yang rutin dilakukan. Terjalannya keakraban sesama karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sesama pegawai harus saling menyampaikan informasi dan saling memberi semangat dalam menyelesaikan tugas dilingkungan kerja. Pemberian semangat dan motivasi serta informasi dapat menimbulkan hubungan sesama karyawan menjadi lebih baik. Lembaga memiliki kegiatan yang dapat meningkatkan kedekatan karyawan.

Hasil wawancara dan observasi lapangan secara menyeluruh, adanya kegiatan-kegiatan tersebut nantinya karyawan saling mengenal satu sama lain

dan terbuka. Dengan adanya keterbukaan ini seluruh karyawan tidak merasa canggung atau diasingkan. Kontak sosial merupakan kegiatan yang tidak selalu dengan bersentuhan. Dalam hubungan antar manusia, kontak sosial bisa dilakukan baik lewat pertemuan, perkumpulan maupun percakapan antar individu. Kontak sosial bisa juga dalam bentuk tanggapan dan respon. Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya membangun kontak sosial pada beberapa kegiatan lembaga. Selain itu, kontak sosial juga dilakukan antar individu maupun kelompok dalam dunia kerja.

b. Komunikasi

Proses *Human Relations* selanjutnya adalah komunikasi. Secara garis besar, hubungan interaksi melibatkan komunikasi antar karyawan. Seorang pemimpin yang berhasil meningkatkan hubungan secara harmonis dengan anggotanya sangat ditentukan oleh keterampilan serta kemampuan dalam berkomunikasi secara baik.

“kita butuh teman butuh komunikasi kan ya mbak untuk eee sharing-sharing pekerjaan. kebetulan saya sendiri disini udah banyak yang kenal jadi untuk mulainya perkenalan juga gak susah, pas ngejalin komunikasi atau apapun juga gampang.” (IN 5,18/11/21)

“kalo hubungan antar divisi atau antar bagian intinya komunikasi yaa, gimana kita saling ada komunikasi, koordinasi eee bagaimana antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain itu ada sambungannya.”(IN 2, 17/11/21)

“karna kita ada kegiatan survey kayak gitu yang itu kan pasti ada komunikasi, baik komunikasi

dengan mustahik atau mitra siapa yang cocok.”(IN 1,10/11/21)

“kalau tingkat komunikasi antar divisi pun, kayak saya yang berhubungan atau berkomunikasi dengan banyak orang dari banyak divisi. Itu yaa harus dituntut untuk baik.” (IN 4, 20/11/21)

“gimana cara atasan menkomunikasikan dengan baik atau koordinasi dengan baik”(IN 3, 20/11/21)

Menurut penjelasan dari informan di atas, proses interaksi yang paling penting ada pada komunikasinya. Semua aktivitas dalam dunia kerja membutuhkan komunikasi yang baik. Salah satu fungsi komunikasi ialah persuasif. Banyak atasan yang lebih suka mempersuasif anggotanya. Hal itu dapat menghasilkan kepedulian yang lebih besar. Komunikasi yang terjadi dan berlangsung di Yayasan Dana Sosial Al-Falah merupakan komunikasi yang efektif. Komunikasi efektif terjadi karena pimpinan berintegritas baik di setiap bidangnya.

Sesuai hasil wawancara dengan beberapa informan, komunikasi merupakan aspek penting pada karyawan lembaga untuk menjalankan tugasnya. Informan pertama mengatakan bahwa lembaga yang bergerak dalam bidang sosial islam tentunya membutuhkan komunikasi yang baik. Komunikasi ini terjalin baik antar karyawan dengan karyawan, karyawan dengan mustahik atau lembaga dengan mitra lembaga lain.

Proses komunikasi pada hubungan antar manusia adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunisasnya,

sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikator dengan komunikan. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif.

Komunikasi antar karyawan dapat meningkatkan pekerjaan sesuai dengan informasi hasil wawancara dengan narasumber kelima. Informan mengatakan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja dan menjadi jembatan untuk diskusi pekerjaan. Dalam melakukan komunikasi, perlu dilakukan koordinasi dan evaluasi untuk menyelaraskan perintah dengan pekerjaan. Berikut merupakan bagian dari komunikasi yang diterapkan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya.

Proses komunikasi (communication process) terdiri atas enam tahap, yaitu: (1) Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan; (2) Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan; (3) Pengirim menyampaikan pesan; (4) Penerima menerima pesan; (5) Penerima menafsirkan pesan; (6) Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim. Semua tahapan ini terdapat dalam koordinasi. Dari pengirim pesan, sampai respon balik dapat dilakukan melalui komunikasi dalam koordinasi.

1) **Koordinasi**

Salah satu proses penting dalam *Human Relations* selain kontak sosial adalah komunikasi. Dalam komunikasi diperlukan koordinasi sebagai penghubung sebuah informasi. Koordinasi komunikasi dalam proses *Human Relations* adalah adanya koordinasi antar

karyawan dengan karyawan lain atau satu bidang dengan bidang lain. Koordinasi dilakukan untuk menghindari atau meminimalisir adanya kesalahan dalam berinteraksi. Selain itu, kordinasi juga dapat memudahkan karyawan dalam melaksanakan tugas dalam bekerja.

“dalam pelaksanaannya itu kadang bisa sesuai dengan eee perencanaanya di awal dan ada juga beberapa hal yang tidak sesuai dengan yang direncanakan. Mangkanya itu pentingnya ada monitoring, koordinasi seperti itu.”(IN 1, 10/11/21)

“eee mungkin koordinasi, kan orang bekerja itu saling berhubungan. Antar bagian butuh support satu sama lain yang kadang itu belum terjadi secara otomatis.” (IN 2, 17/11/21)

“yaa kalo kordinasi antar divisi, otomatis ketika bilang ydsf adalah membaca setiap divisi yaa. Kalo di dalam bidang saya ya cukup baik, berjalan dengan baik sesuai tanggung jawab.”(IN 3, 20/11/21)

“gini, kalo bahas itu kan pasti awal yang dibilang ya kordinasi, komunikasi. Kalo komunikasinya sudah bagus tinggal kembali ke pribadinya gimana dia mengerjakan kerjanya. Tapi kalo misal dari awal komunikasinya ga bagus yaa gimana kita mau ngerjakan tugas dengan bagus.” (IN 4, 20/11/21)

“kalo dari kerjaan kita butuh sekali namanya koordinasi mbak, misal ada tamu dari luar tapi gak koordinasi ke kita ya kita pasti yang kesusahan buat nyiapin tempat atau ruangannya.

Jadi kalo pekerjaan kita koordinasi itu penting dan harus selalu diperhatikan.” (IN 5,18/11/21)

Dari hasil wawancara dengan informan di atas dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan *Human Relations* di tempat kerja melibatkan koordinasi. Koordinasi dilakukan sebagai penunjang karyawan dalam melakukan interaksi. Dari koordinasi ini interaksi terjadi untuk mendapatkan pemahaman yang sesuai dengan tujuan. Seorang karyawan yang baik akan berkontribusi baik terhadap pekerjaannya. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan, kordinasi yang dilakukan di YDSF terbilang cukup baik. Lembaga ini menjalankan kordinasi dengan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan pekerjaan. Kordinasi di YDSF selain dapat meningkatkan efektifitas kerja juga dapat meningkatkan hubungan baik dengan sesama karyawan.

“selama saya disini koordinasi, komunikasi dan hubungan itu tetap dijaga dan yang saya alami yaa lumayan baik. Terbuktinya adalah eee semua maksudnya semua pekerjaan semua tugas kita berjalan dengan baik kaya gitu” (IN 4, 20/11/21)

“jadi yang kayak gitu itu kita tingkatkan kualitasnya dalam berkomunikasi jadinya ada kesesuaian antara tujuan yang direncanakan dengan hasilnya.”(IN 1, 10/11/21)

“Dengan kordinasi yang baik itu kita yaa meningkatkan efektifitas bekerja kita juga.” (IN 2, 20/11/21)

Informan di atas menjelaskan bahwa koordinasi dalam pekerjaan dapat menjadikan

pekerjaan berjalan dengan baik. Hal itu dijelaskan juga oleh informan lain mengenai pengaplikasian koordinasi dalam kerja.

“pertama jadi biasanya kalo kita ngomongin program ada program yang memang dilakukan bersama, gak mungkin satu bidang, maka ada koordinasi komunikasi bentuknya rapat.” (IN 3, 20/11/21)

“koordinasi saat ada tamu kayak gitu.” (IN 5, 18/11/21)

Setiap kegiatan yang dilakukan di YDSF tidak lepas dari adanya koordinasi antar karyawan, individu maupun antar bidang. Informan ketiga menjelaskan bahwa setiap program membutuhkan koordinasi dalam bentuk rapat atau penyusunan planning. Selain itu, menurut hasil wawancara adanya koordinasi dalam komunikasi hubungan pekerjaan akan menimbulkan kesesuaian rencana dan hasil. Koordinasi menjadikan tugas dilakukan dengan baik dan meningkatkan efektifitas kerja karyawan.

“koordinasi yaa dilakukan kapanpun saat kerja.” (IN 4, 18/11/21)

“sama pihak ob terlebih yang nyiapin buat kebutuhan ruangan dan lain-lain, jadi koordinasinya kalo saya dengan mereka ya paling sering pas ada kepentingan dengan tamu di ruangan.” (IN 2, 17/11/21)

“koordinasi dilakukan didalam maupun diluar kantor. Karna kita memang kerjanya keluar juga.” (IN 1, 10/11/21)

“koordinasi dilakukan setiap tugas sesuai dengan kebutuhan karyawan dalam pelaksanaannya.” (IN 3, 20/11/21)

Koordinasi dilakukan pada saat siapapun melaksanakan pekerjaannya. Dalam pelaksanaan koordinasi di YDSF seluruh karyawan harus memastikan kebenaran apa yang disampaikan oleh lawan bicaranya. dalam melaksanakan pekerjaan seluruh karyawan masih membutuhkan koordinasi antar karyawan maupun bidang untuk menyelaraskan hasilnya. Seperti halnya yang diketahui oleh peneliti saat karyawan melakukan koordinasi kerja di dalam kantor. Karyawan yang terlibat dalam kegiatan atau tugas tersebut akan berkoordinasi dengan pihak terkait. Hal ini juga ditanggapi oleh salah satu informan YDSF dalam pelaksanaan wawancara dengan peneliti.

“kalo dari atasan itu biasanya saya dari mbak diyah, terus saya mastiin ke ruangan yang ngasih tugas awal.”(IN 5, 18/11/21)

2) Evaluasi

Dibawah ini merupakan penjelasan hasil wawancara peneliti mengenai evaluasi yang dilakukan di YDSF. Evaluasi sebagai salah satu cara untuk meningkatkan hubungan antar karyawan dalam proses *Human Relations*.

“nah kalo itu manusiawi ya mbak, ya memang adakalanya ada gangguan misal antara bagian ini sama bagian ini kok kurang sinergi, he’eh itu memang ada tapi terus kan kita ada rapat manajemen tiap bulan.” (IN 2, 17/11/21)

“disini selalu diadakan evaluasi dibidang saya juga, ya kadang sebulan sekali.” (IN 5, 18/11/21)

“kalo rutin ya normalnya sebulan sekali, jadi bisa tau perkembangan karyawan selama kerja. Karna namanya evaluasi ya pasti semua karyawan harus ikut” (IN 1, 10/11/21)

Informan diatas mengatakan bahwa dalam pelaksanaan evaluasi di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya diagendakan sebulan sekali. Kegiatan ini diikuti oleh seluruh karyawan pada tiap bidang. Dalam pelaksanaan evaluasi, yang berwenang dalam memimpin kegiatan adalah kepala dari masing-masing bidang. Sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan saat peneliti melakukan wawancara.

“kalo ada salah sebisa mungkin dibicarakan baik-baik, evaluasi biasanya. Yaa yang mimpin atau berwenang kepala divisi bidang masing-masing.”(IN 3, 20/11/21)

“kondisional kadang sesuai kesibukan kepala bidang juga, soalnya yang jadi ketua rapatnya kan kepala bidang.” (IN 4, 20/11/21)

Evaluasi merupakan salah satu kegiatan yang dapat membangun hubungan antar karyawan. Dalam dunia kerja kegiatan evaluasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dari hasil observasi dan wawancara peneliti, evaluasi yang dilakukan di YDSF merupakan hal yang harus dilakukan. Selain itu, evaluasi menjadi salah satu alternatif dalam mencari solusi permasalahan dan memperbaiki kinerja.

“mangkanya pentingnya sebuah evaluasi dalam memonitoring dari atasannya. Mau sebgus apapun kinerjanya dia, tapi attitude kurang tetap akan dipanggil oleh pihak sdm istilahnya teguran lah. (IN 2, 17/11/21)

“tergantung kasusnya, kalo mempengaruhi semangat kerjanya kita masukan ke evaluasi. Kalo memungkinkan disampaikan saat acara ya kita sampaikan. Tapi kalo dampaknya ke semangat kerja kan pengaruh banget jadi gak fokus, jadi kita sampaikan saat evaluasi.”(IN 1, 10/11/21)

“kan evaluasi juga jalannya komunikasi tadi ya.”(IN 3, 20/11/21)

“Kalo ada saling kekurangan pasti diingatkan, ga sampek yang ditegur. Soalnya saya sendiri sebisa mungkin menghindari kesalahan.” (IN 5, 18/11/21)

“kalo kita merasa ada yang salah dengan kerjaan kita, kalo sudah terbiasa tau itu bisa mengevaluasi diri sendiri, sadar bahwa dalam pekerjaan ada yang salah.” (IN 4, 20/11/21)





Evaluasi dalam organisasi merupakan hal yang penting untuk mencari solusi. Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa dalam proses *Human Relations* atau hubungan interaksi, seluruh kepala bidang selalu melakukan evaluasi secara rutin. Evaluasi ini dilakukan supaya seluruh karyawan mengetahui letak kesalahan dan mempertahankan apa yang sudah dirasa baik dalam pelaksanaan kerjanya. Menurut informan keempat, evaluasi kadang timbul pada diri individu atas dasar kesadaran. Namun dari keterangan informan kedua, karyawan yang melakukan kesalahan pasti diadakan evaluasi atau mentoring.

Dalam aktivitas *Human Relations*, atasan akan berusaha mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi bawahan. Dalam proses ini dilakukan evaluasi disetiap bidang yang ada di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya. Hal ini merupakan saah satu upaya atau proses yang mampu mendekatkan hubungan yang bermasalah atau adanya permasalahan. Proses

yang dilakukan ini berbeda-beda pada setiap divisi.

2. Kendala yang dialami pada proses *Human Relations* dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya

Pada konteks perusahaan ataupun instansi dan lembaga, relasi *Human Relations* dalam penyelenggaraan kegiatan sangat memberikan dampak yang besar bagi setiap orang. Lembaga sosial yang tahu bagaimana mempraktikkan hubungan manusia yang baik, tentunya akan memiliki pengaruh yang baik di masyarakat. Lembaga sosial dibentuk untuk membantu kepentingan masyarakat.

“lembaga ini kan memang tercipta untuk mengayomi orang banyak.”(IN 4, 20/11/21)

“di awal masuk taulah kita kerja dilembaga sosial tujuan pertamanya nggak semata-mata cari uang yaa ...” (IN 2, 17/11/21)

“namanya saja sosial, jadi ya kerja kita untuk semuanya bukan untuk diri kita sendiri yang di kantor-kantor gini.” (IN 1, 10/11/21)

Menurut informan di atas, lembaga sosial adalah lembaga yang didirikan dengan tujuan untuk masyarakat dan bukan mementingkan diri pribadi masing-masing. Selain itu, perusahaan atau instansi dan organisasi tidak akan lepas dari sebuah kendala. Hambatan merupakan hal yang lumrah terjadi dalam suatu perencanaan. Adanya hambatan atau kendala menjadikan individu lebih memperhatikan setiap tindakan yang dikerjakan.

“kalo terkait hubungan antar karyawan yaa, Namanya hubungan yaa dimanapun mesti

adakalanya ada baik dan gak baik. itu dimanapun pasti ada.” (IN 2, 17/11/21)

Berikut merupakan pemaparan hasil wawancara peneliti terkait hambatan atau kendala dalam proses *Human Relations* di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya.

c. Objektif

“aku rasa objektif, maksudnya itu eee tidak pada masing2 pribadinya. Tapi yang selama ini terjadi dan selama ini saya laksanakan yang saya alami adalah kesalahan objektif.” (IN 4, 20/11/21)

“ada dua-duanya sii, padahal dia tau kenapa masih dikerjakan juga kayak gitu kan. Tapi banyakk yang objektif.” (IN 1, 10/11/21)

“kalo soal itu saya rasa objektif yaa, karna tentunya dari temen-temen sendiri rasanya lebih banyak yang memang masuk kategori objektif.” (IN 3, 20/11/21)

Informan 1, 3 dan 4 menjelaskan bahwa sifat hambatan yang ada di YDSF ialah dominan bersifat objektif. Hal ini disebabkan karena adanya kesalahan yang memang timbul akibat diri sendiri, bukan disengaja atau disadari secara langsung. Hambatan yang terjadi ini juga diungkapkan oleh informan lain.

“tapi banyakk yang objektif.” (IN 5, 20/11/21)

“cenderung objektif sih mbak, yaa meskipun kadang masih bisa terjadi yang lain.” (IN 2, 17/11/21)

d. Subjektif

“sama sih mbak, 50-50. Ada yang objektif ada juga yang subjektif.” (IN 5, 18/11/21)

“ada dua-duanya sii, padahal dia tau kenapa masih dikerjakan juga kayak gitu kan. Tapi banyakk yang objektif.” (IN 1, 10/11/21)

“eee dua duanya bisa terjadi mbak, jadi ada yang memang kesengajaan ada juga yang ketidaksengajaan. Ada juga yang memang sudah tau cuman yaa karna kadangkalanya karna disini ini kan terkait sistem penilaian kerja belum menjadikan bagaian dari penliaian.” (IN 2, 17/11/21)

Menurut informan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya terdapat pula sifat hambatan yang subjektif, meskipun tidak sering terjadi. Hambatan ini sengaja dibuat sehingga dapat mengganggu suatu penyampaian informasi atau tujuan. Biasanya hal ini muncul karena adanya pertentangan kepentingan, iri hati dan sebagainya. Dari hasil observasi peneliti di lapangan, hambatan yang bersifat subjektif tidak mendominasi pada lembaga. Hal ini ditegaskan oleh informan lain saat wawancara dengan peneliti.

“kalo subjektif sih menurut saya kurang sering terjadi, karna balik lagi semua itu dari diri masing-masing yang mungkin kurang teliti.” (IN 4, 20/11/21)

“ subjektif yaaa mbak. Eeemmm bisa terjadi tapi sejauh ini bukan menjadi kecenderungan karyawan.” (IN 1, 10/11/21)

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan kendala atau hambatan yang dihadapi *Human*

Relations dalam meningkatkan kinerja karyawan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya.

a. Perbedaan persepsi

Dalam lingkungan dimana terjadi interaksi dengan lawan bicara, baik di dalam kelompok besar maupun kecil adakalanya terjadi kesalah pahaman dalam komunikasi. Kesalah pahaman ini disebabkan oleh aktifitas psikologis karyawan itu sendiri. Faktor psikologis tersebut nantinya dapat menimbulkan kesalah pahaman. Kesalah pahaman dapat menjadikan timbulnya perbedaan pendapat atau persepsi.

“hubungannya sudah cukup baik hanya perlu ditingkatkan. Karna kadang kita sering terjadi perbedaan pendapat dengan atasan.” (IN 5, 18/11/21)

“kalau pun ada masalah sama mitra atau pihak lain yaa paling-paling miskom. ” (IN 3, 20/11/21)

“yang dibilang gak baik nya ya mentokmentoknya itu tadi, bukan karna kita nya yang melakukan dalam berkomunikasi tapi antara kita yang berasumsi eee terhadap eee penjelasan satu sama lain. ” (IN 4, 20/11/21)

“ya ada saja hehe, jadi misalkan disepakati di awal pas rapat kayak gini ternyata ada yang dalam pelaksanannya menerjemahkan sendiri hehe ya seperti itu. Setelah itu baru kita mintai konfirmasi, kok bisa begini kok bisa begitu. .”(IN 1, 10/11/21)

“pernah kok mbak kayak gitu itu, kadang sama mas riki, saya salah nyampein informasinya atau salah sasaran orangnya juga.

Dan masalah kayak itu tu udah jadi masalah dasar gitu kalo dalam interaksi yaa.” (IN 5,18/11/21)

“kan dalam kerja udah ada sop nya, aturan-aturannya bekerja dan itu yang harus kita ikuti. Adanya miss komunikasi itu bisa jadi karna aturan-aturan itu nggak nyampek ke dia aja, atau dia belum nangkap pemahaman dengan utuh bisa aja.” (IN 2,17/11/21)

Berdasarkan penjelasan informan di atas, yang menjadi kendala dalam proses *human relations* sendiri ialah perbedaan persepsi. Dari permasalahan ini nantinya akan muncul dis informasi atau *miss communication*. Dalam proses *human relations*, yang menjadi kunci adalah komunikasi. Jika dalam proses komunikasi terjadi perbedaan persepsi, maka dapat dipastikan akan terjadi perbedaan persepsi. Hal ini diungkapkan oleh informan lain sebagai berikut.

“kadangkalanya ada dari tim yang salah persepsi yang ujungnya jadi miskom, apalagi kan kita kegiatan lapangan survey gitu yaa, komunikasi dengan banyak orang di luar jadi kalo ada satu yang ternyata pemahamannya menyebabkan salah penyampaian informasi itu yang paling bahaya. Sak karepe dewe lah mbak istilahnya, meskipun dia bekerja tapi sesuai yang dipahami sendiri.” (IN 1, 10/11/21)

“justru karna komunikasinya gak bagus akan ngefek ee dalam tanda kutip salah persepsi satu sama lain. Ujung pintunya kan komunikasi yang efeknya ya lari ke kerjaan. ” (IN 4, 20/11/21)

b. Ketidapahaman peran

“kalo soal paham peran siih saya rasa mereka paham, mungkin saja kadang timbul rasa capek atau apa yaa kita gatau. Tapi ya namanya kerja yaa harus kerja kan mbak sesuai tugas tanggung jawabnya.” (IN 1, 10/11/21)

“bisa dibilang gitu mbak, tapi kalo saya pribadi biasanya nunggu tugas ob saya selesai beres semua baru saya ngerjakan atau ikut yang lain. Saya gak berani kalo tugas utama saya belum selesai terus juga saya harus tetep izin mau kemanapun dan ngerjakan apapun sama atasan saya.” (IN 5, 18/11/21)

“kalo soal itu mungkin mereka lebih ke membantu, bukan tidak paham posisi lalu mengerjakan pekerjaan yang bukan tugasnya seharusnya.” (IN 3, 20/11/21)

“insyaallah kalo soal tidak paham peran tidak terlalu jadi masalah, tapi mungkin ya masih ada 1 atau 2 orang mungkin ya mbak yang masih melakukan kesalahan.” (IN 2, 17/11/21)

“kalo saya sendiri sii di permintaan rapat. Jadi kesalahan peran juga. Jadi ada tabrakan jadwal karena kurang konfirmasi.” (IN 5, 18/11/21)

Dalam sebuah lembaga masalah apa saja dapat muncul diluar apa yang dipikirkan. Menurut beberapa informan, ketidapahaman peran bukan menjadi masalah yang besar pada YDSF. Seluruh karyawan mampu mengerjakan tugas sesuai dengan kewajiban masing-masing. Mereka saling membantu rekan atau karyawan lain ketika tugas dan kewajibannya sudah selesai. Seluruh anggota divisi

memahami peran antara bawahan dan atasan, sehingga tidak semena-mena dalam melaksanakan tugas.

c. Konflik tanggung jawab

“sering sii mbak, terlebih sama mas riski. Sebenarnya perintah untuk beres2 ke lantai satu, tapi aku nyampeinnya salah. Tapi gapapa si mbak gak dipermasalahkan karna hasilnya juga tetep sesuai.” (IN 5,20/11/21)

“sejauh ini kalo untuk konflik tugas saya kira belum ada mbak” (IN 1,10/11/21)

“eee interaksi atau komunikasi kan ya mbak, kalo disini ya alhamdulillah enggak ada yang sampai jadi masalah kalo soal tugas tanggung jawab gitu.” (IN 2,17/11/21)

“kalo menurut saya nggak sih mbak, jadi yaaa tetep bekerja sesuai tugasnya dan yaa mungkin temen-temen juga menikmati.” (IN 5,18/11/21)

“hampir sama kayak yang tidak paham peran sih, tapi kayaknya nggak banyak dan gak terlalu sering terjadi.”(IN 4, 20/11/21)

“konflik tanggung jawab ini seperti apa yaa, iri gitu yaa mungkin karna yang seharusnya bukan tugas kita tapi karna yang memiliki tugas kurang baik dalam menjalankan tugas jadinya kita yang mengerjakan.” (IN 3, 20/11/21)

Pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya, konflik tanggung jawab bukan menjadi hambatan yang sering terjadi. Menurut hasil wawancara dengan beberapa informan, dijelaskan bahwa konflik ini tidak menjadi kendala yang besar. Selain jarang dijumpai, karyawan di YDSF sangat bertanggung

jawab atas pekerjaannya. Hal ini menjadikan hubungan kerja di YDSF dapat berjalan dengan baik.

d. Perbedaan status

Berdasarkan observasi dan wawancara, ada kendala tentang ketidakmampuan bawahan memulai komunikasi dengan atasan.

“lebih kee kesibukan, kadang ada yang kepala bidang itu sibuk susah ditemui jadinya kita jarang interaksi.” (IN 1, 10/11/21)

“tidak membedakan status sebenarnya, Cuma memang karna kesibukannya beda jadi mungkin itu.” (IN 3, 20/11/21)

“bisa juga mbak, tapi kayak misalnya dengan pengurus yayasan. Kan memang kalo komunikasi atau interaksi dengan pengurus tidak semuanya bisa setiap hari, misal rapat direksi pun hanya kepala bidang. Jadi mungkin itu yaa yang bisa dibilang perbedaan status. Tapi sebenarnya ya memang itu yang dimau, tujuannya agar penyampaian hasil evaluasi kinerja nggak amburadul.” (IN 2, 17/11/21)

“bisa iya bisa tidak, iya itu maksudnya kita gak selalu bisa komunikasi setiap hari dengan orang-orang tertentu atasan atau pengawas, tidaknya ya karena memang kadang kita tidak ada keperluan untuk berinteraksi. Terlebih juga setiap harinya tidak selalu di kantor.” (IN 4, 20/11/21)

“bingung ya mbak jawabnya, soalnya kan kita juga memang tugasnya nunggu perintah atasan kalo misal gak ada perintah ya kita tunggu.” (IN 5, 18/11/21)

“yaaa ada, gak mungkin saya ngomong gaada. Contoh misalnya kemaren ada BSU, bantuan subsidi upah kalo karyawan yang tetap kita daftarkan, karyawan relawan tidak kita daftarkan kan. Itu sudah menjadi masalah sebenarnya. Tapi kita berusaha menjelaskan biar gaada dis informasi.” (IN 3, 20/11/21)

Informan di atas menjelaskan bahwa perbedaan status menjadi salah satu kendala dalam berinteraksi. Hal ini dikarenakan karyawan kadang merasa segan terhadap atasan atau pengurus yayasan. Mereka kadangkala masih memposisikan tidak sederajat dengan atasan.

e. Stereotype

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti, terdapat hambatan dalam *Human Relations* yang dikemukakan oleh informan.

“yaa kita kalo ke pengurus kurang akrab dan memang harus lebih dihormati. Jarang komunikasi juga jadi hubungannya ya dihormati kalo pas di kantor.”(IN 5, 18/11/21)

“kadang kalo ada keperluan itu lewat staff yang dibawahnya. Jadi mungkin ob itu malu kalo ngobrol sama kadiv.” (IN 4, 20/11/21)

Pada hasil penelitian ini, terdapat kendala yang di alami oleh karyawan yaitu stereotype. Dalam kendala ini merupakan suatu bentuk keyakinan yang dimiliki oleh seseorang atau suatu kelompok tentang atribut personal yang ada pada kelompok tertentu. Hal ini di kuatkan oleh informan lain.

“hubungan interaksinya kalo sama pengurus-pengurus atau orang yang memiliki jabatan tinggi itu kadang merasa malu. Jadi paling-paling cuma tanya atau dapat informasi

dari karyawan atau anggota biasa. kayak semacam stereotipe gitu mbak” (IN 2,17/11/21)

C. Analisis Data

1. Prespektif Teori

Pada tahap analisis data, peneliti akan memaparkan kesamaan antara hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan dengan teori-teori yang tercantum dan dijelaskan secara rinci juga sistematis.

a. Proses *Human Relations*

Proses komunikasi menurut Keith Davis dalam Mangkunegara ialah suatu metode atau cara seseorang dalam menyampaikan pesan kepada lawan bicara atau penerima pesan. Ada beberapa tahap yang perlu dilakukan yaitu memastikan kedua pihak berbicara, menggunakan isyarat, dan melakukan beberapa tujuan lain dari komunikasi. Komunikasi merupakan semua perilaku yang berasal dari saling bertukar maksud dan pengertian. Segala sesuatu yang dilakukan bertujuan untuk menyampaikan ide kepada orang lain.

Dalam proses *Human Relations* terdapat beberapa hal penting yang digunakan untuk menciptakan dan menjaga hubungan antar manusia agar tetap baik. Menurut Soekanto proses interaksi sosial atau hubungan antar manusia didasari oleh adanya dua unsur dasar yaitu⁹¹: 1) kontak sosial dan 2) komunikasi.

⁹¹Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*,(Jakarta: Raja Wali Press)2021, hal 123

1) Kontak Sosial

Setiap anggota dalam sebuah organisasi pasti menginginkan hasil kerjanya dihargai. Meskipun pada dasarnya seluruh anggota bertugas mengerjakan tugasnya dengan baik dan giat. Menurut hasil wawancara sikap yang ditunjukkan oleh seluruh karyawan adalah sikap saling menghargai. Terlihat dari cara mereka menjaga attitude terhadap pengurus dan karyawan lain. Sesuai dengan hasil wawancara bahwa mereka mengutamakan attitude dalam bekerja. Ketika pekerjaannya bagus tetapi attitude kurang maka hubungan itu dirasa kurang sehat. Yayasan ini memiliki kegiatan yang menjadikan kontak sosial dapat terealisasi dengan baik sebagai proses dalam *Human Relations*.

Sesuai dengan pendapat Abu Ahmadi yang dikutip oleh Siti Rahma Harahap bahwa kontak sosial merupakan proses sosial yang menjadi pengaruh timbal balik antar individu dengan kelompok dalam usaha. Proses ini dilakukan dengan tujuan memecahkan masalah persoalan yang dihadapi untuk mencapai tujuan.⁹² Hasil wawancara dengan narasumber menjelaskan bahwa yayasan ini memiliki kegiatan yang dapat membangun kontak sosial antar karyawan guna membangun hubungan antar karyawan yang baik.

Dilihat dari hasil wawancara, kontak sosial yang terjadi pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya merupakan Interaksi kontak sosial

⁹²Siti Rahma Harahap, “Proses Interaksi Sosial Di Tengah Pandemi Virus Covid 19”, Jurnal AL-HIKMAH, Vol. 11, No. 1, 2020, hal 47

asosiatif. Dimana interaksi ini berbentuk kerja sama (*cooperation*). Kerjasama ini terbentuk atas dasar kesadaran karyawan atas kepentingan yang sama dan memiliki tujuan yang sama. Kontak sosial ini bersifat positif. Selain itu kontak sosial yang dilakukan pada yayasan ini adalah mengadakan kegiatan yang bisa bertemu langsung dan bertatap muka. Hal ini dikatakan kontak sosial yang bersifat primer.⁹³

Selain kontak sosial menjadi salah satu kegiatan yang dapat meningkatkan hubungan antar karyawan juga dapat menjaga silaturahmi. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Soekanto bahwa kontak sosial merupakan hubungan antara satu pihak dan pihak lain yang merupakan awal terjadinya hubungan antar manusia.

2) **Komunikasi**

Setelah melakukan kontak sosial, proses yang tidak kalah pentingnya adalah menjalin komunikasi. Adanya komunikasi dalam sebuah organisasi dilakukan oleh individu dengan individu, atasan dengan staff. Selain itu hal yang harus diperhatikan ialah pesan yang disampaikan bermanfaat dan berguna. Pesan yang disampaikan saling memberi dorongan untuk menjadi lebih baik. Hubungan komunikasi yang baik adalah komunikasi yang mampu memberikan pemahaman kepada dua pihak.

⁹³Asrul muslim, “*Interaksi Sosial Dalam Masyarakat Multi-etnis*”, Jurnal Dikursus Islam, Vol.1, No.3, Desember 2013, hal 486

Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa dalam hubungan antar manusia komunikasi merupakan hal yang utama. Komunikasi dilakukan oleh dua pihak yang saling memberi manfaat dari pesan yang disampaikan. Proses *Human Relations* di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya, Menurut davis, *Human Relations* merupakan interaksi tentang kerja dalam organisasi.⁹⁴

Dalam ruang lingkup kerja, interaksi yang terjadi menurut informan bersifat informal atau disebut tidak direncanakan seperti percakapan yang terjadi sehari-hari dan dapat dilakukan oleh siapa saja. Semua karyawan di YDSF Surabaya saling bertukar informasi dan memberi semangat bekerja selama berada di lingkungan kerja. Hubungan yang dijaga dari komunikasi sehari-hari ini terbilang bagus, dilihat dari hubungan dengan masyarakat luar. Karyawan di YDSF ini mampu berkomunikasi dengan baik terhadap donatur dan masyarakat sekitar sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat umum.

Menurut soekanto Komunikasi memiliki arti penting yaitu seorang individu memberikan interpretasi dan perilaku orang lain tentang apa yang hendak disampaikan oleh komunikator. Komunikasi adalah proses menyampaikan pesan dari seorang individu kepada individu lain. Pada hasil wawancara dengan lima informan,

⁹⁴Dahlan Rosalina dan Devi Aplska, “Dampak Kualitas Hubungan Antar Manusia (*Human Relation*) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Organisasi”, *Jurnal Niagawan*, Vol.7, No.2, Juli 2018, Hal 70

dijelaskan bahwa dalam proses komunikasi sendiri memiliki beberapa klasifikasi. Klasifikasi tersebut merupakan cakupan yang dilakukan dalam kegiatan koordinasi.

Dalam teori ketika melakukan komunikasi terdapat beberapa tahapan yaitu (1) Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan; (2) Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan; (3) Pengirim menyampaikan pesan; (4) Penerima menerima pesan; (5) Penerima menafsirkan pesan; (6) Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim. Hal ini dilakukan oleh karyawan ketika melakukan koordinasi pekerjaan.

a) koordinasi

Setelah melakukan komunikasi, selanjutnya adalah melakukan pengarahan kepada karyawan. Dalam hasil wawancara dengan beberapa informan mengatakan bahwa dalam melaksanakan tugas perlu adanya koordinasi. Koordinasi digunakan untuk mengatur atau menciptakan suatu hal dengan lancar dan bersama-sama. Adanya pengarahan, kordinasi di YDSF ini agar karyawan dapat bekerjasama secara efektif dan harmonis. Kordinasi dapat dipahami sebagai usaha untuk menyelaraskan pelaksanaan tugas atau kegiatan dalam suatu organisasi.⁹⁵

⁹⁵Saiful Ichwan, “*Human Relations Senagai Penunjang Koordinasi Dalam Penyelenggaraan Di Wilayah Pemerintahan Kabupaten Sorong(studi di distrik mariat)*”, Jurnal Noken, Vol.4, No.1, 2018, hal 15

Adanya pengarahan dalam pelaksanaan kerja karyawan merupakan proses pemberian tugas, perintah atau instruksi dalam memahami tugas yang diberikan pemimpin. Adanya pengarahan dapat menjadikan karyawan lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Pengarahan atau *directing* merupakan salah satu fungsi manajemen yang berhubungan dengan cara atau model bisnis memberikan arahan, saran, perintah atau interaksi kepada bawahan dalam menjalankan fungsinya masing-masing. Tugas yang diberikan dapat dilaksanakan dengan tepat dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.⁹⁶

b) Evaluasi

Evaluasi atau bisa disebut Keterbukaan adalah keterbukaan yang disertai kebijaksanaan. Jika dalam sebuah keterbukaan komunikasi dilakukan secara berlebihan, maka dapat menimbulkan salah paham. Komunikasi yang berlebihan sulit dalam mencapai sasaran yang dituju dan menghambat berjalannya kegiatan yang sudah direncanakan.⁹⁷

Menurut hasil wawancara dengan beberapa informan, di lembaga YDSF Surabaya antar individu saling memiliki keterbukaan dalam hal pekerjaan. Apapun

⁹⁶Saefullah, Manajemen Pendidikan Islam, (Bandung: Pustaka Setia 1994), hal 7

⁹⁷Afrihan Rahman dan Kasmiruddin, "Pengaruh Human Relation Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Jalur Nugraha Ekakurir Pekanbaru", Journal Fisip, Vo.4, No.2, (Oktober 2017), hal 8

yang dilakukan oleh rekan kerja, akan dilakukan evaluasi. Evaluasi ini bertujuan untuk memecahkan suatu hal saat sedang menghadapi masalah. Keterbukaan yang diterapkan melalui evaluasi dengan anggota bidang atau divisi ini menjadi sarana untuk menilai kinerja dan mengoreksi kesalahan dalam bekerja.

b. Hambatan *Human Relations*

Dalam proses *Human Relations* terdapat beberapa kendala yang seringkali menjadi masalah. Pada umumnya kendala yang terjadi pada hubungan antar manusia memiliki sifat objektif dan subjektif. Hambatan yang bersifat objektif adalah gangguan dan hambatan dalam proses hubungan antar manusia yang tidak sengaja diciptakan oleh pihak lain tetapi dapat disebabkan oleh keadaan yang merugikan. Hambatan subjektif adalah hambatan yang sengaja diciptakan oleh orang lain untuk mengganggu atau menentang upaya komunikasi. Hambatan bisa diterjemahkan sebagai sebuah rintangan yang dialami.⁹⁸

Faktor kepentingan dan bias adalah faktor yang paling serius karena upaya yang paling sulit bagi seorang komunikator ialah berkomunikasi dengan orang yang jelas-jelas tidak menyukai komunikator atau menyampaikan pesan komunikasi yang bertentangan dengan fakta atau isinya yang

⁹⁸Rismayanti, “*Hambatan Komunikasi Yang Sering Dialami Dalam Organisasi*”, Jurnal Al-Hadi, vol.4, No.1, Juli-Desembr 2018, hal 380

menghalangi kepentingan komunikator.⁹⁹ Dari hasil wawancara menurut beberapa informan di YDSF, kendala yang ada di lembaga bersifat objektif dan subjektif. Kendala yang paling sering terjadi adalah kesalahpahaman persepsi atau *miss communication*. Jika seseorang menemukan bahwa ia memiliki beberapa bentuk komunikasi yang tidak ia sukai dan merasa terganggu, ia akan sering mengabaikan komunikasi atau dengan acuh tak acuh mengabaikan komunikasi sebagai sesuatu yang sulit untuk dipahami.¹⁰⁰ Adanya kesalahan dalam komunikasi atau *miss communication* di Yayasan ini cenderung mengarah pada hambatan yang bersifat objektif. Namun, kendala dalam proses *Human Relations* yang terjadi di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya ini masih dapat menghasilkan kinerja yang baik dari karyawan. Adapun hambatan yang ada pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya pertama perbedaan persepsi, kedua Konflik tanggung jawab, ketiga Perbedaan status, keempat ketidakpahaman peran dan kelima stereotip.

Pesan komunikasi yang dirasa mengganggu kepentingan juga dapat menjadikan hambatan. Apabila seorang individu dipertemukan dengan sebuah komunikasi yang kurang disegani, ia akan mencemoohkan komunikasi. Berdasarkan

⁹⁹Rini fitria, "*human relation dalam menciptakan keberhasilan kinerja yang efisien*", jurnal syiar, Vol.13, No.2, Agustus 2013, hal 39

¹⁰⁰Malayu Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), hal. 137

teori dan fakta yang ditemukan oleh peneliti bahwa hambatan *Human Relations* di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya tidak sama dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli. Hal ini membuat peneliti menemukan teori baru yaitu hambatan yang menjadi penghambat hubungan interaksi antar manusia salah satunya adalah stereotip.

2. Prespektif Islam

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa dalam proses *Human Relations* yang paling utama adalah bagaimana cara kita berkomunikasi dengan baik. Bagaimana cara kita menyampaikan dan menerima pesan dengan benar dan sesuai. Kita harus menjadi manusia yang bertanggung jawab disiplin dan amanah dalam menjalankan tugas. Selain itu bagaimana kita dapat menyampaikan informasi yang dapat diterima dengan mudah oleh penerima informasi, dan sesuai.

“mangkanya kemampuan komunikasi untuk instruksi itu harus jelas dan detail dan hasilnya nanti seperti apa. Kalo saya itu lawan bicara saya harus bisa mengilustrasikan biar mudah dipahami.” (IN 3, 20/11/21)

Qaulan Baligha (tepat sasaran, komunikatif, to the point, mudah dimengerti)

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَاعْظُهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka

Qaulan Baligha –perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”. QS. An Nisa ayat 63

Dalam firman Allah Surah Al-Anfal Ayat 27:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanah-amanah yang dipercayakan kepadamu sedangkan kamu mengetahui” [Al-Anfal/8 : 27]

“Memang kalo Setiap awal kerja disini, pasti kan bapak-bapak pengurus menekankan kamu kerja disini harus diniatkan karena ibadah. Karena kalo kita niatkan ibadah, dari segi pahala dapat dari segi pendapatan juga dapat, seperti itu” (IN 2, 17/11/21)

Jika seorang karyawan melakukan pekerjaannya dengan tulus mengharapkan pahala dari Allah, maka dia telah memenuhi tugasnya dan diberi imbalan atas pekerjaannya di dunia dan diberkati dengan imbalan sesudahnya. Telah ada nash-nash syar’iyah yang menunjukkan bahwa pahala dan pahala atas apa yang dikerjakan seseorang dengan pekerjaan diterima dengan ikhlas dan menanti wajah Allah. Selain itu, Allah mewajibkan umat Islam untuk bertukar pendapat (pertimbangan) antara penguasa dan bawahan di semua tingkat manajemen dan kepemimpinan, serta dalam berbagai hal.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penyajian data dan analisis data di pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwasananya:

1. Proses *Human Relations* Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya merupakan proses interaksi dan komunikasi. Komunikasi merupakan suatu metode atau cara seseorang dalam menyampaikan pesan kepada lawan bicara atau penerima pesan. Ada beberapa tahap yang perlu dilakukan yaitu memastikan kedua pihak berbicara, menggunakan isyarat, dan melakukan beberapa tujuan komunikasi lain. *Human Relations* di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya yang pertama adalah kontak sosial. Kontak sosial di lembaga YDSF dilakukan pada beberapa kegiatan diantaranya perkenalan kepada karyawan baru, kegiatan tadarus qur'an, senam pagi, kajian jum'at dan futsal. Selain itu, kontak sosial dengan mitra dilakukan cara menjalin kerjasama untuk mencapai tujuan kinerja.

Human Relations kedua adalah melangsungkan komunikasi. Komunikasi bertujuan untuk saling bertukar maksud dan pengertian. Dalam proses komunikasi yang dilakukan, selain komunikasi sehari-hari adanya koordinasi dan evaluasi menjadi jembatan komunikasi karyawan. Ada beberapa kegiatan yang termasuk dalam kontak sosial, antara lain kegiatan jum'at rutin. Selain itu pada proses komunikasi, lembaga ini menerapkan koordinasi dan evaluasi bagi semua karyawan di masing-

masing bidang. Dalam kegiatan komunikasi hal-hal yang dilakukan adalah pertama, Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan. Kedua, Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan. Ketiga, Pengirim menyampaikan pesan. Keempat, Penerima menerima pesan. Kelima, Penerima menafsirkan pesan. Keenam, Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim. Semua proses dilakukan dalam pelaksanaan koordinasi. Evaluasi yang dilakukan di YDSF berupa rapat iap bidang.

2. Hambatan yang terjadi di YDSF antara lain bersifat objektif dan subjektif. Hambatan yang terjadi di YDSF cenderung bersifat objektif. Selain itu ada beberapa hambatan lain diantaranya, pertama perbedaan persepsi, kedua Konflik tanggung jawab, ketiga Perbedaan status, keempat ketidakpahaman peran dan kelima stereotip. Maka dapat dikatakan bahwa hambatan di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya memiliki perbedaan dengan teori yang dipaparkan ahli.

B. Saran dan Rekomendasi

1. Kepada Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya.

Peneliti berpendapat untuk Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya tetap menjaga hubungan baik dengan karyawan maupun mitra kerjasama dan muzaki. Selain itu, YDSF tetap meningkatkan komunikasi antar karyawan dengan baik agar tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian maupun penangkapan informasi. Seluruh kepala bidang maupun anggota harus saling berkoordinasi dengan baik agar kinerja karyawan lebih efektif dan efisien. Yayasan tetap memperhatikan seluruh

karyawan dan melakukan evaluasi untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dan menemukan solusi bersama.

2. Kepada peneliti selanjutnya

Peneliti menginginkan untuk peneliti selanjutnya pada objek yang sama tidak memakai judul atau variabel yang sama. Peneliti bermaksud untuk menjadikan penelitian ini sebagai pembandingan dengan penelitian lainnya.

C. Keterbatasan Peneliti

Dalam proses pelaksanaan penelitian ini, peneliti mengalami keterbatasan. Penelitian ini dilakukan pada bulan akhir tahun. Hal ini menyebabkan kesibukan karyawan menjadi bertambah karena mendekati persiapan rapat yayasan tahunan. Imbas bagi peneliti ialah tidak dapat melakukan wawancara pada rentan waktu yang sudah ditetapkan oleh lembaga. Selain itu, keterbatasan lainnya adalah kurangnya pencarian data yang mendalam. Peneliti hanya dapat melakukan wawancara satu minggu sekali dengan satu informan saja dalam kurun waktu satu bulan. Selain itu peneliti harus menyesuaikan jadwal hari dan jam yang sudah ditetapkan oleh lembaga. Hal ini dikarenakan mengingat kesibukan jam kerja pada tiap informan berbeda

DAFTAR PUSTAKA

- A. Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi*, cet.14, Yogyakarta : Kanisious, 2013,halMudzhira Nur Amrullah, “*Pentingnya Human Relations Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai*”, Jurnal Komodifikasi, Vol.8, No.1, Desember 2019, hal 318-319
- Abdurrachman Oemi. (1995) *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti. hal 82
- Afiranda Firsty ,“*Komunikasi Mempengaruhi Perilaku Individu*”, Jurnal Penelitian Guru Indonesia, Vol.2, No 2, 2017, hal 10,
- Agata Amelia dan rini nugraheni, “*pengaruh komunikasi internal, kepemimpinan dan pelatihan terhadap karyawan*”, diponegoro journal of management, vol.4,no.3 , 2003, hal 3
- Ais. Chatamarrasjid(2002). Badan Hukum Yayasan. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Al Ihsan, “*penerapan human relation dalam pelayanan publik di kantor kkelurahan eka tiro kecamatan bontotiro kabupaten bulukumba*”, jurnal administrasi publik, vol. 1, no.2, agustus2015, hal 94
- Arnus Sri Hadijah, “*Public Relations Dan Human Relation Dalam Prespektif Ilmu Komunikasi*”, Jurnal Komunikasi, Vol.6, No.1,Mei 2013, hal 117
- Davis Keith. (2009).*Perilaku Dalam Organisasi*, (Jakarta: PT.Pustaka Binawan, 2009) hal 59
- Djaja Danan. (2011). *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Jakarta: Graha Ilmu. hal 142
- Djeremi, Hasiolan, L. B., & Minarsih, M. M.” *Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pasar Kota Semarang*”. Journal of Management Vol.02 No.02., 2016 hal 178

- Echols John M. & Hassan Shadily,(1990) *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia.cet. Ke-8,hal 306
- Emerson , dikutip oleh Mudzhira Nur Amrullah. (2013).*Human Relations Dalam Manajemen* .Cet. I; Makassar: Alauddin University Pres, hal 12
- Fitria Rini, “*Human Relation Dalam Menciptakan Keberhasilan Kinerja Yang Efisien*”, Jurnal Syi’ar, Vol.13, No. 2, Agustus 2013,hal 43
- Ichwan Saiful, “*Human Relations Senagai Penunjang Koordinasi Dalam Penyelenggaraan Di Wilayah Pemerintahan Kabupaten Sorong(studi di distrik mariat)*, Jurnal Noken, Vol.4, No.1, 2018, hal 15
- Ishak Aswad, “*Peran Public Relatins Dalam Komunikasi Organisasi*”, Jurnal Komunikasi, Vol.1, No.4 , Januari 2012, Hal 373
- Lexy J. Moelang, *metode penelitian kualitatif*, Bandung PT.Remaja Rosdakarya. hal 170
- M.Yahya & Ika Sapnawi, “*Intensitas Human Relation, Kematangan Kepribadian Karyawan, dan Tingkat Produktivitas Kerja Bagian Sortir di PT. Dwi Kelinci Pati*”, jurnal pendidikan ilmu sosial, vol.2, no.1, Juni 2012, hal 20
- Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), hal. 137
- Megandini Estiana ,Sukidin dan Wiwin Hartanto, “*Interaksi Sosial Antara Pemimpin Dengan Karyawan Perindustrian Rumah Batik Rolla Di Kelurahan Jember Lor Kecamatan Patrang*”, Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol. 14, No. 2, 2020, hal 313
- Mery Yuliani, “*Pengaruh Human Relation dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai : Studi Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah*

- dan Perdagangan Kabupaten Ciamis*”, jurnal ilmu manajemen ekologi, vol. 4, No. 1, April 2017,hal 218
- Moore Fraizer . (2005) *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung. hal 346
- MuhammadMustafa Umar, *Jawahir al-Bukhari*, Kairo: Dar al-Alam cet ke 7, t.th, hal 42
- Mulyana Deddy.(2006) *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. hal.163.
- Muslim Asrul, “*Interaksi Sosial Dalam Masyarakat Multietnis*”, Jurnal Dikursus Islam, Vol.1, No.3, Desember 2013, hal 486
- Noviyanti Putri ,Rais Dera Pua dan Suestyowati Sofia, “*Pengaruh Human Relation Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Rakyat Indonsia (Persero) Tbk Cabang Sorong*”, Jurnal ekonomi efektif, Vol.3, No.4, Juli 2021, hal 457
- Nurul septiana, *Strategi Komunikasi Persuasif Personal Selling Anggota Paytren Dalam Melakukan Network Marketing Di Pekanbaru*, Jom FISIP, Vol.5, No.1, April 2018, hal 5
- Pabelum Yohanes Joni ,“*Pengaruh Penerapan Akuntansi Sektor Publik Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dalam Mencegah Fraud*”, Jurnal Administrasi Bisnis, , (ISSN:0216–1249), Vol.4, No 1, 2008, hal 19
- Purwanto Djoko. (2003) *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga. hal 11-14
- Rahman, Afrian dan Kasmiruddin, “*Pengaruh Human Relation Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Jalur Nugraha Ekakurir Pekanbaru*”, Journal Fisip, Vo.4, No.2, (Oktober 2017), hal 12

- Riede Anggia G.C.R, Victor P.K Lengkong, Irvan Trang, “*Pengaruh Human Relation , Job Satisfaction dan Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Manado Quality Hotel*”, Jurnal EMBA, Vol. 7, No. 3, Juli 2019, hal 2961
- Rismayanti, “*Hambatan Komunikasi Yang Sering Dialami Dalam Organisasi*”, Jurnal Al-Hadi, vol.4, No.1, Juli-Desembr 2018, hal 380
- Rizki Juni Wati Sri, “*Urgensi Human Relation Bagi Organsasi*”, Jurnal Studi Multidisipliner, Vol.2 No.1, 2015, hal 143
- Rosalina Dahlan dan Devi Aplska, “*Dampak Kualitas Hubungan Antar Manusia (Human Relation) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Organisasi*”, Jurnal Niagawan, Vol.7, No.2, Juli 2018, Hal 70
- Rosyidi Imron, *Urgensi Human Relation Dalam Kegiatan Public Relations*, Jurnal Ilmu Dakwah, Vol.4 No.13, Januari-Juni 2009, hal.573
- Selvia Sella & Bambang Swasto, “*Pengaruh Karakteristik Individu Dan Karateristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediator Motivasi Kerja Karyawan*”,Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.58, No.1, Mei 2018, hal 69
- Siagian Sondang P. (2006). *Manajemen Sumbang Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.hlm 307.
- Silvera Wanasaputra dan Liliana Dewi, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Anggota Yayasanpek*” , Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 2, No. 4,Oktober 2017, hal 497
- Sri Ati, “*Pengantar onsep informasi data dan pengetahuan*”, modul 1, asip 4204 hal 15

- Sugianti Destuy ayu, “*pengaruh human relation terhadap etos kerja pegawai*”, *business management and entrepreneurship journal*, vol.2, no.3, Juni 2020, hal 26
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung : Alfabeta ,2016) ,hlm 14-15
- Uchajana Onong Effendy. (2006) *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.hal 11
- Wursanto,.(1987). *Etika Komunikasi Kantor* .Yogyakarta: Kanisius.hal. 264
- Zuchrainy, Andi, “*Human Relation Dalam Prespektif Islam*”, *Jurnal Hanufa* Vol.5, No.2, Agustus 2008, hal 190

