

**KOMUNIKASI SEBAGAI *HUMAN RELATION* TERHADAP
PROSES ADMINISTRASI DOKUMEN EKSPOR
PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS**

SKRIPSI

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ADMINISTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN
KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA**



Disusun Oleh :

Nama : Cici Dwi Ardila
NIM : 16.1011341
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Pembimbing I : Drs. Mudayat. MM
Pembimbing II : Juli Prastyorini, S.Sos., MM

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama :Cici Dwi Ardila

NIM : 16.1011341

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Komunikasi Sebagai *Human Relation* Terhadap Proses
Administrasi Dokumen Ekspor PT. Gemilang Libra
Logistics.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

Cici Dwi Ardila

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KOMUNIKASI SEBAGAI *HUMAN RELATION* TERHADAP
PROSES ADMINISTRASI DOKUMEN EKSPOR
PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS**

DISUSUN OLEH:

NAMA : CICI DWI ARDILA

NIM : 16.1011341

Telah dipresentasikan didepan dewan penguji dan dinyatakan LULUS pada
Hari/Tanggal :

DEWAN PENGUJI

KETUA : JULI PRASTYORINI, S.Sos., M.M (.....)

SEKRETARIS : SOEDARMANTO, SE., MM (.....)

Mengetahui,

KETUA

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI

SURABAYA

Dr. NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi, M.Sc

NIDN : 883290019

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**KOMUNIKASI SEBAGAI *HUMAN RELATION* TERHADAP
PROSES ADMINISTRASI DOKUMEN EKSPOR
PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : CICI DWI ARDILA

NIM : 16.1011341

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Menyetujui,

**DOSEN PEMBIMBING I,
Tanggal....**

**DOSEN PEMBIMBING II,
Tanggal....**

**Drs. MUDAYAT, MM.
NIDN : 0722017004**

**JULI PRASTYORINI, S.Sos, MM.
NIDN : 0708067104**

Mengetahui,

KETUA PROGRAM STUDI

**STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA
KETUA**

**SOEDARMANTO, SE. MM.
NIDN : 0322036902**

**Dr.NUGROHO DWI PRIYOHADI, M.Sc.
NIDN : 883290019**

ABSTRAKSI

CICI DWI ARDILA. 16.1011341

KOMUNIKASI SEBAGAI *HUMAN RELATION* TERHADAP PROSES ADMINISTRASI DOKUMEN EKSPOR PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS

Skripsi. Program Studi Administrasi Bisnis

Kata kunci :*Human relation*, Komunikasi, Administrasi dan Dokumen ekspor

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics khususnya dalam hal komunikasi dan untuk mengetahui kendala yang ada di dalam *human relation* proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bermaksud mendeskripsikan gambaran tentang pengaruh *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics khususnya dalam komunikasi. *Human Relation* dimaksud untuk menerangkan bagaimana komunikasi dan hubungan yang terjadi antar karyawan dalam meningkatkan kinerja demi kelancaran proses administrasi dokumen ekspor. Dengan orientasi demikian, maka jenis penelitian yang dianggap relevan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data seperti; observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah karyawan divisi ekspor PT. Gemilang Libra Logistics.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics khususnya dalam komunikasi, *human relation* proses administrasi dokumen ekspor yaitu dimana terjalin proses interaksi dengan cara berkomunikasi agar menghasilkan kerjasama. Hubungan antar manusia (*human relation*) sangat berpengaruh dalam proses administrasi dokumen ekspor. Untuk mempererat *human relation* dan menciptakan interaksi dan komunikasi yang baik perusahaan melakukan kegiatan seperti *briefing*, memberi *reward*, dan mengadakan kegiatan di luar kantor. Kendala yang dihadapi *human relation* dalam proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics yaitu miskomunikasi dan konflik antar karyawan yang membuat *human relation* antar karyawan menjadi buruk.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allaah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Komunikasi Sebagai *Human Relation* Terhadap Proses Administrasi Dokumen Ekspor PT. Gemilang Libra Logistics”.

Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Administrasi Bisnis, STIA dan Manajemen Kepelabuhan Surabaya. Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Nugroho Dwi Priyohadi, S.Psi, M.Sc Selaku Ketua STIA dan Manajemen Kepelabuhan;
2. Soedarmanto,SE,MM Selaku Ketua Program Studi STIA dan ManajemenKepelabuhan;
3. Meyti Hanna Ester Kalangi, S.Sos, MM. atas bimbingan, saran dan motivasi yang telahdiberikan;
4. Segenap dosen STIA dan Manajemen Kepelabuhan yang telah membagikan ilmunya kepada penulis dari semester awal hinggaakhir.
5. Bapak Purwadi, selaku Direktur PT. Gemilang Libra Logistics;
6. Bapak Sutris, Bapak Subagiyo, Ibu Tuti Nurhayati, S.E., Ibu Diana Kusumawati, S.E., dan seluruh karyawan serta staf yang telah membimbing kami selama melakukan kegiatan penelitian di PT. Gemilang Libra Logistics;
7. Kedua Orang Tua Penulis, yang telah memberikan motivasi, semangat dan do'anya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini denganbaik;
8. Teman-teman angkatan 2016 dan Sahabat atas dukungan, saran dan motivasi;
9. Serta pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Aamiin.

Surabaya, 22 juli 2020

Penulis

CICI DWI ARDILA



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstraksi	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Human Relation</i>	8
2.1.1 Pengertian <i>Human Relation</i>	8
2.1.2 Prinsip <i>Human Relation</i>	9
2.1.3 Fungsi dan Tujuan <i>Human Relation</i>	11
2.1.4 Teknik <i>Human Relation</i>	12
2.1.5 Hambatan <i>Human relation</i>	14
2.2 Komunikasi.....	15
2.2.1 Jenis-Jenis Komunikasi.....	16
2.2.2 Proses Komunikasi	17
2.2.3 Hambatan dalam Komunikasi	19
2.2.4 Komunikasi Organisasi.....	19

2.3 Motivasi.....	21
2.4 Administrasi.....	23
2.4.1 Pengertian Administrasi.....	23
2.4.2 Pengertian Administrasi Perkantoran	23
2.4.3 Tujuan Administrasi Perkantoran.....	24
2.5 Ekspor.....	25
2.5.1 Pengertian Ekspor.....	25
2.5.2 Maksud dan Tujuan Ekspor	25
2.5.3 <i>Incoterms</i>	26
2.5.4 Dokumen Ekspor.....	30
2.5.5 Proses Administrasi Dokumen Ekspor	33
2.6 Hubungan <i>Human Relation</i> terhadap Proses Administrasi Dokumen Ekspor.....	33
2.7 Penelitian Terdahulu.....	34
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	38
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Fokus Penelitian.....	39
3.4 Data Penelitian.....	39
3.4.1 Sumber Data.....	39
3.4.2 Jenis Data	40
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4.4 Teknik Analisis Data	42
3.4.5 Uji Keabsahan Data	42
 BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	46
4.2.1 Visi Perusahaan	46
4.2.2 Misi Perusahaan.....	46

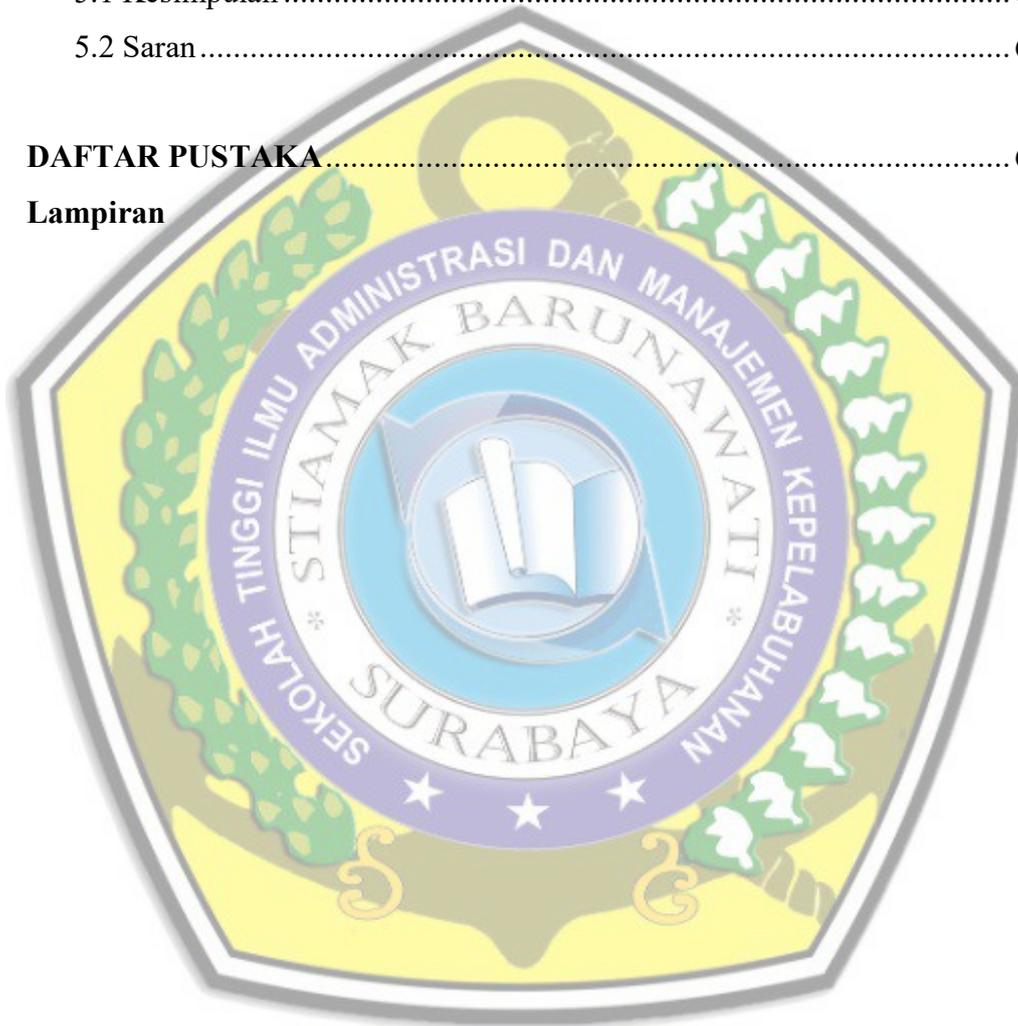
4.3 Struktur Organisasi PT. Gemilang Libra Logistics.....	46
4.4 Analisis Data.....	49
4.5 Hasil Penelitian	51

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA	63
-----------------------------	----

Lampiran



DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	35
--------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

2.1 Proses Administrasi Dokumen Ekspor	33
2.2 Hubungan <i>Human Relation</i> dan administrasi dokumen ekspor.....	34
4.1 Struktur Organisasi PT. Gemilang Libra Logistics	46
4.2 Proses administrasi dokumen ekspor.....	49



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awalnya hubungan perdagangan hanya terbatas pada satu wilayah kota dan provinsi. Namun seiring berjalannya waktu dan semakin pesatnya perkembangan teknologi, hubungan perdagangan tidak hanya terjadi pada suatu wilayah tertentu tetapi juga terjadi perdangan antar negara, tidak terkecuali Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang berpartisipasi dalam perdagangan internasional. Untuk menunjang kegiatan perdagangan internasional dibutuhkan dukungan dari banyak pihak terutama dukungan dari kegiatan ekspor – impor. Ekspor Impor merupakan faktor penentu dan paling penting dalam menentukan roda perekonomian.

Kegiatan ekspor impor didasari oleh kondisi bahwa tidak ada suatu Negara yang benar-benar mandiri karena satu sama lain saling membutuhkan dan saling mengisi. Setiap Negara memiliki karakteristik yang berbeda, baik sumber daya alam, iklim, geografi, demografi, struktur ekonomi dan struktur sosial. Perbedaan tersebut menyebabkan perbedaan komoditas yang dihasilkan, komposisi biaya yang diperlukan, kualitas dan kuantitas produk. secara langsung atau tidak langsung membutuhkan pelaksanaan pertukaran barang atau jasa antara satu negara dengan negara lainnya. Maka dari itu antara negara-negara yang terdapat didunia perlu terjalin suatu hubungan perdagangan untuk memenuhi kebutuhan tiap-tiap negara tersebut. Seperti yang diketahui, Indonesia sebagai negara yang sangat kaya dengan hasil bumi, yang membuat Indonesia aktif berpartisipasi dalam kegiatan perdagangan internasional.

Di era perdagangan internasional sekarang ini, arus barang masuk dan keluar sangatlah cepat. sehingga dibutuhkan perusahaan yang bergerak dibidang *freight forwarding* untuk memperlancar kegiatan perdagangan internasional. Jasa Freight Forwarding merupakan kegiatan dalam sebuah badan hukum atau perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa

sebagai pelaksana (*Freight Forwarder*). Kegiatannya berkaitan dengan pengurusan pengiriman dan penerimaan barang baik itu darat, laut, ataupun udara. Perusahaan *freight forwarding* menjadi salah satu penyalur dalam pengiriman barang ekspor keluar negeri dan menjadi agen penyaluran dan pembangunan dalam membantu pemerintah mempromosikan barang-barang dari Indonesia keluar negeri serta sebagai penyalur barang impor ke dalam negeri. Dalam hal ini Etos kerja harus dimiliki oleh setiap karyawan perusahaan, dalam melaksanakan pekerjaannya agar mereka dapat bekerja dengan efektif dan efisien. Etos kerja berasal dari bahasa Yunani (*Etos*) yang memberikan arti sikap kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok bahkan masyarakat. Dalam kamus besar bahasa Indonesia etos kerja adalah semangat kerja yang menjadi motivasi dan keyakinan seseorang atau sesuatu kelompok dalam suatu lingkungan kerja.

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya etos kerja yang baik antara lain adalah hubungan yang terjalin dengan baik antar karyawan (*human relation*), situasi dan kondisi fisik dari lingkungan kerja itu sendiri, keamanan kerja yang baik, keadaan sosial lingkungan kerja, perhatian pada kebutuhan rohani, jasmani maupun hargadiri dari lingkungan kerja, faktor kepemimpinan, pemberian insentif yang menyenangkan bagi pekerja. Apa bila karyawan perusahaan memiliki etos kerja yang rendah ketika melakukan pekerjaannya maka perusahaan itu akan mengalami kerugian yang disebabkan oleh karyawan yang tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya. Sebaliknya dengan etos kerja yang tinggi dapat membantu meningkatkan produktifitas kerja karyawan dan memberikan hasil kerja yang optimal, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Salah satu faktor yang mempengaruhi etos kerja yang baik adalah hubungan yang terjalin baik antar karyawan (*human relation*). *Human relation* dalam arti sempit dapat diartikan sebagai interaksi dalam situasi kerja di suatu organisasi yang bertujuan untuk membangkitkan seseorang agar dapat bekerjasama, produktif dan memiliki kepuasan. *Human relation*

bertujuan untuk mempererat rasa persaudaraan dan mendapatkan suatu kepuasan dari apa yang telah dikerjakan. Melihat faktanya karyawan pada perusahaan *freight forwarding* tidak hanya berhubungan dengan karyawan diperusahaan tersebut, tetapi juga harus berhubungan dengan pegawai instansi pemerintah, dan *customer*, maka dari itu *human relation* sangat penting, karena merupakan salah satu unsur penting dalam berkomunikasi dan merupakan jembatan antar karyawan dengan sesama karyawan maupun karyawan dengan pimpinan ataupun karyawan dengan pegawai instansi pemerintah dan *customer*. Dengan demikian yang terpenting dalam mewujudkan *human relation* adalah bagaimana kita memahami hakekat manusia dan kemanusiaan serta bagaimana kita mampu menerima orang lain di luar diri kita dengan apa adanya agar tercipta suasana kerja yang harmonis dan baik yang dapat meningkatkan semangat kerja yang akan mempengaruhi hasil pekerjaannya.

Dalam kaitan dengan Rosady Ruslan (2010) mengatakan bahwa *human relation* dalam organisasi merupakan pengembangan usaha kelompok/pekerja secara produktif dan memuaskan. *Human relation* dalam aktivitas manajemen organisasi atau lembaga menitik-beratkan kepada suatu upaya agar para karyawan terintegrasi kedalam situasi untuk saling bekerja sama antar karyawan dalam satu tim kerja (*team work*), meningkatkan produktivitas, dan memperoleh kepuasan dalam bekerja. Untuk mendapatkan hal tersebut secara maksimal, tentunya tergantung kepada pola komunikasi yang diaplikasikan, yaitu sebuah metode yang mampu menimbulkan motivasi yang erat kaitannya dengan kooperatif, kedisiplinan, produktivitas dan kepuasan kedua belah pihak antara perusahaan dengan karyawan.

Dalam *human relation* biasanya pola komunikasi yang terjadi komunikasi persuasif yaitu komunikasi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja dan dalam organisasi atau dalam suatu kegiatan dengan tujuan untuk menggugah, menggairahkan, atau membangkitkan semangat kerja sama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati (Soleh Soemirat, 2017). Salah satu asumsi yang perlu

ditempuh adalah dengan membentuk Sumber Daya Manusia yang mampu bekerja secara bersama-sama dan saling berkesinambungan didalam penyampaian informasi terbaru *human relation* yang baik dari berbagai pihak.

Tetapi di dalam pelaksanaannya, sering muncul permasalahan seperti kurangnya komunikasi secara lisan, dimana karyawan merasa canggung untuk menyampaikan pertanyaan, saran maupun kritikan saat berhadapan dengan pimpinan karena merasa derajatnya berbeda, kurangnya interaksi sesama karyawan yang sering mengalami salah pengertian dalam koordinasi tugas dan penyampaian informasi dan sikap kerja sama yang belum optimal dengan membebankan pekerjaan yang belum dikuasai kepada rekan kerja, serta adanya persaingan-persaingan yang kurang sehat antar karyawan yang dapat menimbulkan perselisihan sehingga dapat menimbulkan hubungan komunikasinya kurang baik. Perselisihan tidak akan berubah menjadi lebih baik apabila tidak adanya niat baik antar karyawan, hubungan antar manusia (*human relation*) dari orang-orang yang ada didalam perusahaan, baik itu pada tingkat pimpinan maupun karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mendalami *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor khususnya dalam komunikasi, penelitian ini dilakukan pada karyawan perusahaan PT. Gemilang Libra Logistics yang beralamat di Jalan Kalianget No.10-B, Perak Utara, Kecamatan Pabean Cantian, Kota Surabaya, Jawa Timur ini merupakan salah satu perusahaan freight forwarding dengan dasar EMKL yang memberikan servis untuk transaksi ekspor dan impor. Perusahaan jasa ini memberikan kemudahan bagi relasi untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan operasional yang mencakup pengepakan, muat barang, pengiriman, pengurusan dan pembuatan dokumen yang diperlukan dalam perdagangan internasional. Keuntungan yang dapat dirasakan secara langsung adalah kemudahan atas pengurusan barang impor dan pengiriman barang ekspor serta dokumen-dokumen ekspor dengan cepat dan tepat, sehingga eksportir tidak perlu khawatir dengan kendala atau kesulitan dalam pengurusan dokumen ekspor.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis jelaskan diatas, maka penulis bermaksud membuat penelitian dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *human relation* tenaga kerja terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics khususnya dalam komunikasi ?;
2. Apakah terdapat kendala dalam *human relation* proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics?.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas maka penulis telah mempersempit ruang lingkup pembahasan yang berkaitan dengan perusahaan PT. Gemilang Libra Logistics, penelitian ini membatasi hanya untuk mengetahui pengaruh *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor khususnya dalam komunikasi dan kendala dalam *human relation* proses administrasi dokumen ekspor..

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruhpengaruh *human relation* tenaga kerja terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics khususnya dalam komunikasi;
2. Untuk mengetahui kendala yang ada di dalam *human relation* proses administrasi dokumen ekspor.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan pemikiran yang berkaitan dengan pengaruh *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor khususnya dalam komunikasi terutama pada perusahaan *freight forwarding*.

2. Bagi Praktisi

Memberikan masukan yang dapat dijadikan informasi dan referensi perusahaan yang sekaligus sebagai bahan pertimbangan dalam perkembangan perusahaan terutama di bidang *human relation* dan komunikasi. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai harapan, serta tetap terjaga kelangsungan hidup perusahaan dan hubungan baik antara pimpinan dan karyawan.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan bagi peneliti lain, serta tambahan referensi dan informasi bagi yang tertarik untuk mengembangkan lebih jauh studi tentang hal-hal yang berkaitan, khususnya bagi mahasiswa STIAMAK.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Terdapat rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Terdapat Batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Adapun tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini dan yang terakhir dalam bab ini adalah sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang menjadi landasan berpikir. Teori-teori tersebut

diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

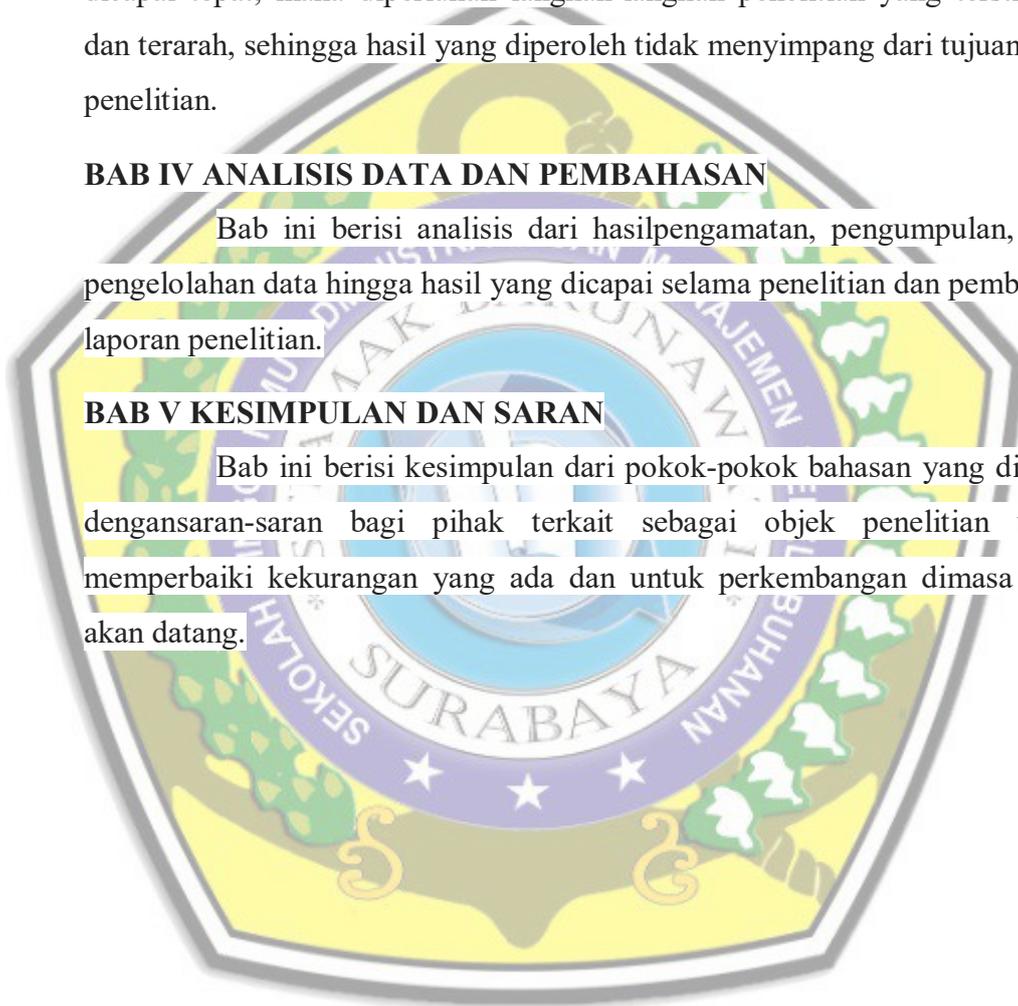
Bab ini menjabarkan langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan, serta pengolahan data hingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 *Human Relation*

2.1.1 Pengertian *Human Relation*

Hubungan manusiawi adalah terjemahan dari *human relation*. Orang-orang juga ada yang menterjemahkan menjadi ” hubungan manusia ” atau juga diterjemahkan ” hubungan antarmanusia yang sebenarnya tidak terlalu salah karena yang berhubungansatu sama lain adalah manusia. Menurut Onong (2009) *Human Relation* (hubungan manusiawi) merupakan syarat utama untuk keberhasilan suatu komunikasi, baik komunikasi perorangan maupun komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan atau instansi. Penguasaan dalam menciptakan *Human Relation* karyawan dalam perusahaan atau instansi akan sangat membantu seorang pimpinan dalam membantu komunikasi vertikal maupun komunikasi horisontal. Komunikasi mencakup segala apapun yang kita lakukan karena komunikasi merupakan alat yang kita lakukan dalam berinteraksi antara seseorang kepada orang lain maupun kelompok lain.

Di sisi lain *human relation* karyawan merupakan hubungan manusiawi yang selalu dibutuhkan oleh karyawan, dimana fungsinya sebagai makhluk pribadi dan makhluk sosial, kebutuhan akan orang lain bekerja sama mencapai tujuan hidupnya. Hubungan yang harmonis akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dan akan mempengaruhi semangat karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Human Relation hanya akan terjadi jika seseorang, dalam konteks organisasi kekerjaan, mempengaruhi orang lain dengan bujukan, ajakan, atau imbauan emosional untuk melakukan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan, dan kedua belah pihak sama-sama mengalami kepuasan batiniah. *Human Relations* berorientasi pada kegiatan (*action-oriented*) yang berupa upaya mempengaruhi, bersifat psikologis, dan kedua belah

pihak sama-sama merasa puas. (Onong,2013)

Menurut onong (2009) mengenai *human relation* itu terdapat ada dua pengertian, yakni *human relation* dalam arti luas dan *human relation* dalam arti sempit :

1. *Human relation* dalam arti luas

Human relation dalam arti luas adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak.

2. *Human relation* dalam arti sempit

Human relation dalam arti sempit adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja (*work situation*) dan dalam organisasi kekerjaan (*work organization*) dengan tujuan untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati.

Ciri hakiki bukan dalam *human relation* bukan *human* (manusia) dalam pengertian wujud manusia (*human being*), melainkan dalam makna proses rohaniah yang tertuju kepada kebahagiaan, berdasarkan atas watak, sifat perangai, kepribadian sifat tingkah laku. dan berbagai aspek kejiwaan lainnya yang terdapat dalam diri manusia. Dengan kata lain, faktor manusia dalam relations ini bukan dalam wujudnya, melainkan sifat-sifat, watak, tingkah laku, atau aspek psikis lainnya pada diri manusia.

2.1.2 Prinsip Human Relation

Prinsip-prinsip dalam human relation.

1. Adanya loyalitas

Adanya loyalitas yang dimaksud disini adalah kesetiaan antara atasan dan bawahan. Contoh :

- a. Seorang atasan tidak menganggap remeh bawahan;
 - b. Seorang karyawan tidak menjelek-jelekan atasannya kepada orang lain;
 - c. Tidak menceritakan rahasia organisasi atau perusahaan terhadap orang lain;
 - d. Memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap organisasi;
 - e. Tidak menganggap bawahan sebagai mesin karena bawahan juga ingin dihargai, diakui kemampuan dan kemauanya dapat dikembangkan secara teratur sampai tingkat yang maksimal;
 - f. Pimpinan mau mengakui dan menghargai pelaksanaan tugas dengan baik oleh bawahan.
2. Adanya kegairahan kerja
- Adanya kegairahan kerja adalah akibat dari suasana kerja yang menyenangkan, dilihat dari jenis pekerjaan dan lingkungan kerja.
- a. Karyawan telah menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu karena suasana kerja yang menyenangkan;
 - b. Seorang karyawan yang sangat antusias melakukan pekerjaan dari atasan karena hubungan antara keduanya sangat baik;
 - c. Pekerjaan yang menarik dapat seseorang merasa tergantung sehingga akan memperbesar kegairahan bekerjanya, memperluas imajinasinya, dan memperhebat daya kreasi dan inisiatifnya.
3. Syarat hubungan kerja yang luwes.
- Sifat hubungan kerja yang luwes adalah adanya keseimbangan antara kerja yang informal. Informalitas yang wajar dalam hubungan kerja. Suatu organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang dipimpin secara demokratis. Sifat keterbukaan dari organisasi yang demokratis dimanifestasikan terutama oleh hubungan kerja yang informal..
- a. Sifat keterbukaan dari organisasi yang demokratis diterapkan terutama oleh hubungan kerja yang informal tanpa melupakan

segi yang formal dari hubungan kerja tersebut;

- b. Dalam melaksanakan tugas yang diberikan tidak terpaku pada prosedur kerja tertentu yang dapat menyebabkan kelambatan dalam menyelesaikan tugas tersebut.

4. Moral yang tinggi

Moral adalah sesuatu dari dalam diri seseorang yang mendasari orang untuk melakukan kerja. Moral yang tinggi adalah moral yang bersifat positif .

- a. Tidak mengutamakan kepentingan pribadi diatas kepentingan organisasi;
- b. Menghindari tindakan-tindakan yang dapat merugikan organisasi ataupun masyarakat.

5. Disiplin yang tinggi

Disiplin yang tinggi adalah seseorang dapat tepat waktu dan menempatkan sesuatu secara tepat.

- a. Menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu;
- b. Berusaha menghadiri rapat tepat waktu;
- c. Seseorang yang sedang menghadiri suatu rapat dewan direksi harus bisa menempatkan diri pada situasi dan kondisi yang ada.

6. Tidak banyak penyelewengan

Tidak banyak penyelewengan merupakan akibat dari moral yang tinggi dan disiplin yang tinggi.

- a. Tidak melakukan penyelewengan terhadap perusahaan;
- b. Menggunakan waktu yang diberikan untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya

2.1.3 Fungsi dan Tujuan *Human Relation*

Tujuan *Human Relation*

1. Memenuhi kebutuhan antara individu yang satu dengan yang lain;
2. Memperoleh pengetahuan dan informasi baru;
3. Menumbuhkan sikap kerjasama;

4. Menghilangkan sikap egois atau merasa paling benar;
5. Menghindari dari sikap stagnan karena “manusia adalah makhluk homo socius”; mengubah sikap dan perilaku diri sendiri dan orang lain serta memberikan bantuan.

2.1.4 Teknik *Human Relation*

Menurut R.F. Maier dalam bukunya, *Principle of Human relations*, “Hubungan manusiawi dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian, dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia”.

Hubungan manusiawi dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia. (Onong, 2009).

Dalam derajat intensitas yang tinggi, hubungan manusiawi dilakukan untuk menyembuhkan orang yang menderita frustrasi. Frustrasi timbul pada diri seseorang akibat suatu masalah yang tidak dapat dipecahkan olehnya. Dalam kehidupan sehari-hari siapa pun akan menjumpai masalah, ada yang mudah dipecahkan, ada yang sulit dipecahkan. Akan tetapi, masalah yang bagaimana pun akan diusahakan supaya hilang. Orang tidak akan membiarkan dirinya dililit permasalahan. Dan masalah orang yang satu tidak sama dengan masalah orang lain. Sakit, tidak lulus ujian, lamaran pekerjaan tidak diterima, mobil rusak, istri menyeleweng, tidak mampu menyelesaikan tugas, permohonan tidak diterima, dan lain-lain itu semua bisa menyebabkan seseorang frustrasi.

Orang yang menderita frustrasi dapat dilihat dari tingkah lakunya, ada yang merenung murung, lunglai tak berdaya, putus asa, mengasingkan diri, mencari dalil untuk menutupi ketidak mampuan, mencari kompensasi, berfantasi, atau bertingkah laku kekanak-kanakan. Apabila frustrasi itu diderita oleh karyawan, apalagi jika jumlahnya banyak ini akan mengganggu jalannya organisasi/perusahaan akan menjadi rintangan bagi tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi atau

perusahaan. Tidaklah bijaksana jika seorang pemimpin menangani karyawan yang frustrasi dengan tindakan kekerasan. Disinilah pentingnya peran hubungan manusiawi. Dimana dia harus membawa penderita dari situasi masalah (*problem situation*) kepada perilaku penyelesaian masalah. Dalam kegiatan hubungan manusiawi ada teknik yang bisa digunakan untuk membantu mereka yang menderita frustrasi, yakni apa yang disebut Konseling (*counseling*), yang bertindak sebagai konselor (*counselor*) bisa pemimpin perusahaan, kepala humas, atau kepala bagian, seksi, dan lain-lain (Onong,2009).

Tujuan konseling ialah membantu konseli (*counselee*), yakni seseorang yang menghadapi masalah atau yang menderita frustrasi, untuk memecahkan masalahnya sendiri atau mengusahakan terciptanya suasana yang menimbulkan keberanian untuk memecahkan masalahnya. Ini tidak berarti bahwa konselor memberikan arah yang khusus untuk dituruti oleh konseli. Konselor hanya memberikan nasihat. Konseli sendiri yang harus mengambil kesimpulan dan keputusan berdasarkan jalan yang dipilihnya sendiri. Jadi, konselor membantu konseli memperoleh pengertian tentang masalahnya. Selama masalahnya belum dimengerti dengan jelas untuk dihadapinya dengan jujur, tidak akan dapat diambil langkah-langkah pemecahannya. Aspek ini menyangkut perasaan. Konselor akan berhasil apabila ia memahami benar-benar *frame of reference* konseli, seperti pengalamannya, taraf pengetahuannya, agamanya, pandangan hidupnya, dan sebagainya.

Dalam kegiatan human relations terdapat dua jenis konseling, bergantung pada pendekatan (*approach*) yang dilakukan. Kedua jenis konseling tersebut ialah *directive counseling*, yakni konseling yang langsung terarah, dan *non-directive counseling* yakni konseling yang tidak langsung terarah. (Onong,2009)

1. Konseling terarah (*directive counseling*)

Konseling ini sering dinamakan juga *the counselor-centered approach*, yakni konseling yang pendekatannya terpusatkan kepada

konselor. Dalam cara konseling seperti ini aktivitas yang utama terletak pada konselor. Pertama-tama konselor berusaha agar terjadi hubungan yang akrab, sehinggalah konseli menaruh kepercayaan kepadanya, selanjutnya ia mengajukan pertanyaan dalam rangka mengumpulkan informasi. Data yang ia peroleh, ia analisis untuk pada tahap melakukan diagnosis; berusaha memahami masalah yang memberati konseli;

2. Konseling tak terarah (*non-directive counseling*)

Konseling jenis ini di sebut juga *the counselee centered approach* (pendekatan yang terpusatkan kepada konseli). Jenis ini dapat digunakan oleh orang yang tidak memiliki pengetahuan mendalam tentang psikologi. Dibandingkan dengan "*counselor centered approach counseling*" yang tradisional itu, "*counselee center ed approach counseling*" lebih ampuh dalam membantu karyawan yang menderita frustasi. Dalam konseling jenis ini, aktivitas utama terletak pada pihak konseli, sedang aktivitas konselor hanya berusaha agar konseli merasa mudah untuk memimpin dirinya sendiri. Konseli di bantu untuk merasa dirinya bebas untuk menyatakan isi hatinya, untuk membicarakan sikapnya, untuk mengemukakan antagonisme-nya yang tertekan, keragu-raguannya, perasaan sedihnya. Dalam mengemukakannya itu semua ia tidak di paksa.

2.1.5 Hambatan *Human relation*

Hambatan *human relation* pada umumnya mempunyai dua sifat, yaitu objektif dan subjektif. Hambatan yang sifatnya objektif adalah gangguan dan halangan terhadap jalannya human relations yang tidak disengaja dibuat oleh pihak lain, tetapi mungkin disebabkan oleh keadaan yang tidak menguntungkan. Misalnya, gangguan kebisingan lalu lintas terhadap ceramah di sebuah tempat tepi jalan raya merupakan rintangan yang berifat objektif. Rintangan atau hambatan yang bersifat objektif ini mungkin pula disebabkan oleh kurangnya kemampuan berkomunikasi,

misalnya seseorang memiliki *field of experience* yang tidak *in tune* antara komunikator dan komunikan, pendekatan penyajian yang kurang baik, waktu yang tidak tepat, penggunaan media yang keliru, dan sebagainya.

Hambatan yang bersifat subjektif ialah yang sengaja dibuat oleh orang lain sehingga merupakan gangguan, penentangan terhadap suatu usaha komunikasi. Dasar gangguan dan penentangan ini biasanya disebabkan karena adanya pertentangan kepentingan, *prejudice*, tamak, iri hati, apatisme dan sebagainya. Faktor kepentingan dan prasangka merupakan faktor yang paling berat karena usaha yang paling sulit bagi seorang komunikator ialah mengadakan komunikasi dengan orang-orang yang jelas tidak menyenangkan komunikator atau menyajikan pesan komunikasi yang berlawanan dengan fakta atau isinya yang mengganggu suatu kepentingan.

Apabila seseorang dikonfrontasikan dengan suatu bentuk komunikasi yang tidak disukainya karena mengganggu kedudukan pendidikan, atau kepentingannya maka orang tersebut biasanya mencemoohkan komunikasi tersebut atau mungkin pula mengelakkan dan secara acuh tak acuh mendiskreditkan pesan komunikasi sebagai hal yang sukar dimengerti. Gejala mencemoohkan dan mengelakkan suatu komunikasi untuk kemudian mendiskreditkan atau menyesatkan pesan komunikasi, dinamakan *evasion of communication*.

2.2 Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari perkataan latin *communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran istilah *communicatio* tersebut bersumber pada kata *communis* yang berarti sama yang dimaksud dengan sama di sini ialah sama makna. Komunikasi penting artinya bagi manusia, jelas sekali, sebab tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak ada terjadi saling tukar pengetahuan dan pengalaman(Onong, 2009).

Komunikasi adalah penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain. Proses penyampaian itu berlangsung pada umumnya dengan menggunakan bahasa. Jika komunikasi dengan menggunakan bahasa

disebut komunikasi verbal (*verbal communication*), maka komunikasi dengan menggunakan lambang yang bukan bahasa dinamakan komunikasi non verbal (*non verbal communication*).

2.2.1 Jenis-Jenis Komunikasi

Jenis komunikasi terdiri dari:

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi dalam bentuk lisan ataupun tulisan, komunikasi verbal mencakup aspek-aspek berupa :

- a. *Vocabulary* (perbendaharaan kata-kata), komunikasi tidak akan efektif bila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dimengerti, karena itu olah kata menjadi penting dalam berkomunikasi;
- b. *Racing* (kecepatan), komunikasi akan lebih efektif dan sukses bila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat.
- c. Intonasi suara, akan mempengaruhi arti pesan secara dramatik sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. Intonasi suara yang tidak proposional merupakan hambatan dalam berkomunikasi.
- d. Humor, dapat meningkatkan kehidupan yang bahagia. Memberikan catatan bahwa dengan tertawa dapat membantu menghilangkan stress dan nyeri. Tertawa mempunyai hubungan fisik dan psikis dan harus diingat bahwa humor adalah merupakan satu-satunya selingan dalam berkomunikasi.
- e. Singkat dan jelas, komunikasi akan efektif bila disampaikan secara singkat dan jelas, langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah dimengerti.
- f. *Timing* (waktu yang tepat) adalah hal kritis yang perlu diperhatikan karena berkomunikasi akan berarti bila seseorang bersedia untuk berkomunikasi, artinya dapat menyediakan waktu untuk mendengar atau memperhatikan apa yang

disampaikan.

2. Komunikasi *Non Verbal*

Komunikasi *non verbal* adalah penyampaian pesan tanpa kata-kata dan komunikasi *non verbal* memberikan arti pada komunikasi verbal. Yang termasuk komunikasi non verbal :

- a. Ekspresi wajah merupakan sumber yang kaya dengan komunikasi, karena ekspresi wajah cerminan suasana emosi seseorang.
- b. Kontak mata, merupakan sinyal alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau tanya jawab berarti orang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya dengan kemauan untuk memperhatikan bukan sekedar mendengarkan. Melalui kontak mata juga memberikan kesempatan pada orang lain untuk mengobservasi yang lainnya
- c. Sentuhan adalah bentuk komunikasi personal mengingat sentuhan lebih bersifat spontan dari pada komunikasi verbal. Beberapa pesan seperti perhatian yang sungguh-sungguh, dukungan emosional, kasih sayang atau simpati dapat dilakukan melalui sentuhan.
- d. Postur tubuh dan gaya berjalan. Cara seseorang berjalan, duduk, berdiri dan bergerak memperlihatkan ekspresi dirinya. Postur tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri, dan tingkat kesehatannya.
- e. *Sound* (Suara). Rintihan, menarik nafas panjang, tangisan juga salah satu ungkapan perasaan dan pikiran seseorang yang dapat dijadikan komunikasi. Bila dikombinasikan dengan semua bentuk komunikasi non verbal lainnya sampai desis atau suara dapat menjadi pesan yang sangat jelas.
- f. Gerak isyarat, adalah yang dapat mempertegas pembicaraan . Menggunakan isyarat sebagai bagian total dari komunikasi seperti mengetuk-ngetukan kaki atau mengerakkan tangan

selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan stress bingung atau sebagai upaya untuk menghilangkan stress.

2.2.2 Proses Komunikasi

Proses komunikasi merupakan suatu proses berinteraksi atau terjadinya transaksi dengan maksud dimana komponen-komponennya saling terkait dan para komunikator beraksi dan bereaksi. Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap yaitu :

a. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kiasan, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

b. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi. Onong (2009).

Proses komunikasi memiliki tujuh unsur, diantaranya sumber, pesan, media, penerima, pengaruh, tanggapan balik, lingkungan. Setiap unsur memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun proses komunikasi. Bahkan ketujuh unsur ini saling bergantung satu sama lainnya. Artinya, tanpa ke ikutsertaan satu unsur akan memberi pengaruh pada jalannya komunikasi

Cangara (2010). Agar komunikasi efektif, proses penyandian oleh komunikator harus bertautan dengan proses pengawasan sandian oleh komunikan. Onong (2009) melihat pesan sebagai tanda esensial yang harus dikenal oleh komunikan. Semakin tumpang tindih bidang pengalaman (*field of experience*) komunikator dengan bidang pengalaman komunikan, akan semakin efektif pesan yang dikomunikasikan.

2.2.3 Hambatan dalam Komunikasi

Menurut Ruslan (2010) Adalah :

1. Hambatan dalam Proses Penyampaian (*SenderBarries*)

Hambatan di sini bisa datang dari pihak komunikatornya yang mendapat kesulitan dalam menyampaikan pesan – pesannya, tidak menguasai materi pesan dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal.

2. Hambatan secara Fisik (*Phsyical Barries*)

Sarana fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada sistem pengeras suara (*sound system*) yang sering terjadi dalam suatu ruangan kuliah/seminar/pertemuan. Hal ini dapat membuat pesan – pesan itu tidak efektif sampai dengan tepat kepada komunikasi.

3. Hambatan Semantik (*SemantikPers*)

Hambatan segi semantik (bahasa dan arti perkataan), yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikan yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang.

4. Hambatan Sosial (*sychossialnoies*)

Hambatan adanya perbedaan yang cukup lebar dalam aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, persepsi, dan nilai – nilai yang dianut sehingga kecenderungan, kebutuhan serta harapan – harapan

kedua belah pihak yang berkomunikasi juga berbeda.

2.2.4 Komunikasi Organisasi

R.Waynepace dan Don F. Faules yang dialih bahasakan oleh Mulyana mengemukakan definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. (Poppy Ruliana,2016)

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto,2005). Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Conrad (dalam Tubbs dan Moss,2005) mengidentifikasi tiga fungsi komunikasi organisasi sebagai berikut:

1. Fungsi perintah berkenaan dengan anggota-anggota organisasi mempunyai hak dan kewajiban membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu perintah. Tujuan dari fungsi perintah adalah koordinasi diantara sejumlah anggota yang bergantung dalam organisasi tersebut.
2. Fungsi relasional berkenaan dengan komunikasi memperbolehkan anggota-anggota menciptakan dan mempertahankan bisnis produktif hubungan personal dengan anggota organisasi lain. Hubungan dalam pekerjaan mempengaruhi kinerja pekerjaan (*job performance*) dalam berbagai cara. Misal: kepuasan kerja; aliran komunikasi ke bawah maupun ke atas dalam hirarkhi organisasional, dan tingkat pelaksanaan perintah. Pentingnya dalam hubungan antarpersona

yang baik lebih terasa dalam pekerjaan ketika anda merasa bahwa banyak hubungan yang perlu dilakukan tidak anda pilih, tetapi diharuskan oleh lingkungan organisasi, sehingga hubungan menjadi kurang stabil, lebih memacu konflik, kurang ditaati, dan sebagainya.

3. Fungsi manajemen ambigu berkenaan dengan pilihan dalam situasi organisasi sering dibuat dalam keadaan yang sangat ambigu. Misal: motivasi berganda muncul karena pilihan yang diambil akan mempengaruhi rekan kerja dan organisasi, demikian juga diri sendiri; tujuan organisasi tidak jelas dan konteks yang mengharuskan adanya pilihan tersebut adanya pilihan tersebut mungkin tidak jelas. Komunikasi adalah alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan (*ambiguity*) yang melekat dalam organisasi. Anggota berbicara satu dengan lainnya untuk membangun lingkungan dan memahami situasi baru, yang membutuhkan perolehan informasi bersama.

2.3 Motivasi

Salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi karyawan yang ditunjukkan dengan dukungan aktivitas yang mengarah pada tujuan Sulistiyani dan Rosidah (2003). Motivasi dari dalam diri pegawai dapat berasal dari kebutuhan akan uang, penghargaan, kekuasaan, dan pengakuan. Motivasi dari luar dapat berasal dari keluarga, teman kerja maupun atasan.

Menurut Heidjrachman dan Husnan (2002) pada garis besarnya motivasi yang diberikan bisa dibagi menjadi dua, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif. Motivasi positif adalah proses mempengaruhi orang dengan memberikan kemungkinan mendapatkan hadiah sementara motivasi negatif adalah proses mempengaruhi seseorang melalui kekuatan ketakutan seperti kehilangan pengakuan, uang atau jabatan.

Menurut Nawawi (2000), ada dua bentuk motivasi yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah pendorong

kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja berupa kesadaran tentang makna pekerjaan yang dilaksanakan. Motivasi ekstrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja berupa suatu kondisi yang mengharuskan melaksanakan pekerjaan secara maksimal.

Teori motivasi yang paling terkenal adalah hirarki kebutuhan yang diungkapkan Maslow. Menurut Maslow (2003) mengatakan bahwa didalam diri semua manusia ada lima jenjang kebutuhan yaitu:

1. Faali (Fisiologis): antara lain rasa lapar, haus, perlindungan (pakaian, dan perumahan), seks, dan kebutuhan jasmani lain.
2. Keamanan: antara lain keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
3. Sosial: mencakup kasih sayang, rasa memiliki, diterima baik, dan persahabatan.
4. Penghargaan: mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi, dan prestasi; serta faktor penghormatan dari luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian.
5. Aktualisasi diri: dorongan untuk menjadi seseorang atause suatu sesuai ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

Menurut Hasibuan (2008) : “Ada dua jenis motivasi, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif”.

1. Motivasi Positif Motivasi positif maksudnya manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berproduktivitas di atas produktivitas standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja. Alat motivasi (daya perangsang) yang diberikan kepada bawahan adalah:
 - a. Material incentive adalah dorongan yang bersifat keuangan yang bukan saja merupakan upah atau gaji yang wajar tetapi juga jaminan yang dapat dinilai dengan uang. Material incentive merupakan faktor yang sangat mempengaruhi seseorang untuk bekerja dengan giat

sehingga meningkatkan produktivitas kerjanya.

b. Non material incentive yaitu segala jenis insentif yang tidak dapat dinilai dengan uang.

2. Motivasi negatif maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

2.4 Administrasi

2.4.1 Pengertian Administrasi

Administrasi secara umum adalah keseluruhan orang atau kelompok orang sebagai suatu kesatuan menjalankan proses kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi sebagai proses yaitu keseluruhan proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentuan tujuan sampai penyelenggaraan sehingga tercapai tujuan. Beberapa pendapat para ahli tentang pengertian administrasi, menurut Sondang P. Siagian (2001) bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut The Liang Gie (2009) bahwa administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga dengan demikian ilmu administrasi dapat diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari proses, kegiatan dan dinamika kerjasama manusia.

Berdasarkan uraian dan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah seluruh kegiatan yang dilakukan melalui kerjasama dalam suatu organisasi berdasarkan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

2.4.2 Pengertian Administrasi Perkantoran

Administrasi Perkantoran merupakan serangkaian kegiatan dalam suatu organisasi yang berkaitan dengan pengelolaan data serta informasi guna mencapai apa yang menjadi tujuan organisasi tersebut secara sistematis.

Secara etimologi kata Administrasi berasal dari bahasa Latin, yaitu Ad yang artinya intensif dan ministrare atau dalam bahasa Indonesia berarti membantu, melayani, atau memenuhi.

Definisi administrasi perkantoran dalam arti sempit adalah semua kegiatan teknis dan punya peranan pokok dalam pelaksanaan kegiatan operatif, menyajikan laporan pada direksi, serta berperan dalam menciptakan organisasi perusahaan yang lebih efektif.

Sedangkan dalam arti luas, administrasi perkantoran dapat diartikan sebagai aktivitas perencanaan, mengorganisir, mengarahkan, menyelenggarakan, serta mengawasi berbagai pekerjaan yang berhubungan dengan ruang lingkup di kantor dan tata usaha yang tertib.

2.4.3 Tujuan Administrasi Perkantoran

1. Menyediakan data dan informasi secara lengkap kepada pihak-pihak yang membutuhkan untuk pelaksanaan tugas organisasi secara efektif dan efisien.
2. Melakukan pengawasan pekerjaan kantor dan administrasi agar dapat memastikan terlaksananya standar kualitas, tenggat waktu, serta prosedur yang tepat.
3. Menerapkan kebijakan perusahaan atau departemen dan memberikan standar pelayanan dalam kaitannya dengan manajemen.
4. Berdiskusi dengan karyawan mengenai prestasi kerja untuk mengidentifikasi masalah dan penyebabnya, serta berupaya untuk menyelesaikan masalah tersebut.
5. Memberikan pelatihan atau perintah kerja kepada pegawai.
6. Melakukan verifikasi, pemantauan, serta evaluasi kerja dengan membuat laporan terkait kegiatan produksi, pengiriman, dan

- penggajian.
7. Melakukan proses perekrutan karyawan, mulai dari wawancara hingga memilih pegawai.
 8. Menafsirkan dan mengomunikasikan semua prosedur kerja dan kebijakan perusahaan kepada para pegawai.

2.5 Ekspor

2.5.1 Pengertian Ekspor

Definisi ekspor menurut direktorat jendral Bea & Cukai ternyata cukup simpel, yaitu kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean. Sedangkan yang dimaksud dengan daerah pabean adalah wilayah republik Indonesia yang meliputi wilayah daratan, perairan, dan ruang udara di atasnya, serta tempat-tempat tertentu di Zona Ekonomi Eksklusif dan Landasan Kontinen yang didalamnya berlaku Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.

Sementara dari pengertian umum Ekspor dalam ilmu ekonomi adalah pengeluaran barang-barang dari peredaran dalam masyarakat suatu negara dan mengirimkan keluar negeri sesuai ketentuan pemerintah dan mengharapkan pembayaran dalam valuta asing.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat diartikan kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan ekspor adalah suatu kegiatan perdagangan dimana barang dan jasa di dalam negeri dijual dan dikirimkan ke luar negeri dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan.

2.5.2 Maksud dan Tujuan Ekspor

Kegiatan ekspor memberikan banyak manfaat bagi masyarakat. Berikut ini adalah beberapa manfaat kegiatan ekspor:

1. Memperluas pasar bagi produk Indonesia kegiatan ekspor merupakan salah satu cara untuk memasarkan produk Indonesia ke pasar internasional.
2. Menambah devisa negara kegiatan perdagangan antar negara dapat menambah penerimaan devisa suatu negara dengan demikian,

kekayaan negara bertambah karena devisa merupakan salah satu sumber penerimaan negara dari kestora pajak ekspor.

3. Memperluas lapangan kerja dengan adanya perdagangan internasional, pasar barang dan jasa dari suatu negara menjadi lebih luas cakupannya dan jumlah produk dan jasa yang dihasilkan biasa dilipatgandakan. Akibatnya, permintaan terhadap tenaga kerja menjadi meningkat sehingga dapat membuka banyak lapangan pekerjaan bagi masyarakat.
4. Transfer Teknologi perdagangan luar negeri memungkinkan suatu negara untuk mempelajari teknik produksi yang lebih efektif dan efisien dengan cara-cara manajemen yang lebih modern.
5. Pengembangan usaha kecil menengah dan koperasi pemberdayaan sumber daya dan pengembangan produk unggulan melalui UKM agar dapat bersaing dipasar global.
6. Komoditas berdaya saing tinggi produk-produk yang berbahan asli Indonesia dan mempunyai keunggulan tersendiri atau produk lain yang memiliki keunggulan komparatif memiliki peluang untuk pasar ekspor.

2.5.3 *Incoterms*

Incoterms atau *International Commercial Terms* adalah kumpulan istilah yang dibuat untuk menyamakan pengertian antara penjual dan pembeli dalam perdagangan internasional. *Incoterms* menjelaskan hak dan kewajiban pembeli dan penjual yang berhubungan dengan pengiriman barang. Hal-hal yang dijelaskan meliputi proses pengiriman barang, penanggung jawab proses ekspor-impor, penanggung biaya yang timbul dan penanggung risiko bila terjadi perubahan kondisi barang yang terjadi akibat proses pengiriman.

Incoterms dikeluarkan oleh Kamar Dagang Internasional atau *International Chamber of Commerce (ICC)*, versi terakhir yang dikeluarkan pada tanggal 1 Januari 2011 disebut sebagai *Incoterms 2010*. *Incoterms 2010* dikeluarkan dalam bahasa Inggris sebagai bahasa resmi

dan 31 bahasa lain sebagai terjemahan resmi. Dalam *Incoterms* 2010 hanya ada 11 istilah yang disederhanakan dari 13 istilah *Incoterms* 2000, yaitu dengan menambahkan 2 istilah baru dan menggantikan 4 istilah lama. Istilah baru dalam *Incoterms* 2010 yaitu *Delivered at Terminal (DAT)*; dan *Delivered at Place (DAP)*. Sedangkan 4 istilah lama yang digantikan yaitu: *Delivered at Frontier (DAF)*; *Delivered Ex Ship (DES)*; *Delivered Ex Quay (DEQ)*; *Delivered Duty Unpaid (DDU)*. *incoterms* dibagi menjadi empat group kategori :

1. Kelompok“E”- Lokasi Eksportir (EXW)

Ini adalah cara yang paling simpel dalam *basic shipment*, yaitu barang diserahkan oleh penjual kepada pembeli di tempat kerja penjual, di pabrik, maupun gudang penjualan. Barang akan diambil dan dikapalkan oleh pembeli sendiri. Pembeli akan menggunakan jasa *freight forwarder* untuk mengurus asuransi semua biaya yang dikeluarkan untuk proses *export clearance* serta penggunaan surat/dokumen yang diperlukan akan ditanggung pembeli (importir).

2. Kelompok“F”- Angkutan utama belum dibayar (*FCA/FAS/FOB*)

a. *FCA*(Free Carrier)

Berarti bahwa penjual menyerahkan barang dalam keadaan sudah mendapat ijin ekspor, kepada pengangkut ditempat yang ditunjuk pembeli.

Pemilihan *FCA* mempunyai dampak :

- 1) Kewajiban penjual dianggap selesai apabila barang selesai dibongkar di terminal yang ditunjuk pembeli, atau
- 2) Apabila tempat penyerahan ditempat penjual, barang maka kewajiban penjual dianggap selesai apabila barang telah dimuat keatas kendaraan yang disediakan oleh pembeli, atau
- 3) Penyerahan dianggap selesai apabila barang telah ditempatkan ke dalam kewenangan pembeli dalam keadaan belum bongkar.

4) *Term* ini berlaku untuk segala jenis alat angkut, termasuk aneka wahana (*Multi Transport Operation*)

b. *FAS*(*Free Alongside Ship*)

Free alongside Ship berarti penjual wajib menanggung biaya dan resiko sampai dengan penyerahan barang di samping kapal dalam keadaan sudah mendapat ijin ekspor. *Term* ini hanya dapat dipakai untuk angkutan laut dan sungai saja.

c. *FOB*(*Free on Board*)

Free on Board penjual wajib menanggung biaya dan resiko sampai dengan barang melewati batas pagar kapal di pelabuhan pengapalan dalam keadaan sudah mendapat ijin ekspor.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pemilihan *term FOB* :

1) Bahwa resiko telah beralih dari penjual kepada pembeli pada saat barang melewati pagar kapal (*when the goods passed the ship's rail*). Oleh karena itu apabila penjual dikehendaki bertanggung jawab atas pengaturan di atas kapal, harus dijelaskan dalam *sales contract*.

2) Bahwa *FOB* tidak boleh diartikan lain dengan menyebut titik penyerahan di tempat lain selain “diatas kapal di pelabuhan pengapalan”, misal :*FOB – factory. FOB Plant. FOB – Ex Seller's Works* yang adalah tidak tepat.

3) *FOB* menguntungkan penjual karena pelabuhan muat berada di negeri sendiri dimana penjual sudah mengenal kondisi peraturan perpajakan dan kepabeanan. Selain itu penjual juga terhindar dari fluktuasi *ocean freight*. *Term* ini hanya dipakai untuk angkutan laut dan sungai saja.

3. Kelompok“C”- Angkutan utama dibayar (*CFR/CIF/CIP/CPT*)

a. *CFR*(*Cost and Freight*)

Cost and Freight berarti bahwa penjual menyerahkan barang setelah barang melewati batas pagar kapal di pelabuhan

pengapalan dalam keadaan sudah mendapat ijin ekspor, tetapi menanggung biaya pengangkutan sampai ke pelabuhan tujuan disebut.

b. *CIF(Cost, Insurance, And Freight)*

Pada dasarnya kewajiban penjual sama dengan term *CFR* ditambah kewajiban membayar asuransi. Pada dasarnya penjual tidak mengetahui sejauh mana kepentingan pembeli terhadap asuransi oleh karena itu kalau tidak ada instruksi dari pembeli, maka penjual akan menutup asuransi dengan pertanggungan minimum. *Term* ini hanya dipakai untuk angkutan laut dan sungai saja.

c. *CPT(Carried Paid To)*

Term CPT yaitu ketika pengangkutan atas barang ekspor menggunakan lebih dari satu alat transportasi (*Multimoda Carriage*). Untuk itu, penjual akan menanggung seluruh biaya pengangkutan dan menentukan sendiri alat pengangkut yang akan membawa barangnya hingga sampai ke pelabuhan bongkar.

d. *CIP (Carriage and Insurance Paid to)*

Carriage and Insurance Paid to(CIP) adalah bagian dari *Incoterms*. Penyerahan barang dengan *Cost and Insurance Paid to* dilakukan di tempat pengangkut, namun ongkos angkut dan premi asuransi sudah dibayar sampai ke pelabuhan tujuan, dengan begitu penjual juga wajib untuk mengurus formalitas ekspor. Selain itu dengan persyaratan *CIP*, maka penjual memiliki kewajiban untuk menutup kontrak asuransi dan melakukan pembayaran premi asuransi. Persyaratan penyerahan barang dengan *CIP* dapat dilakukan untuk moda transportasi apa saja.

4. Kelompok“D”- Sampai tujuan (*DAF, DEQ, DDU*)

a. *DAF (Delivered at Frontier)*

Delivered At Frontier(DAF) adalah bagian dari *Incoterms*. Penyerahan barang dengan *Delivered At Frontier* dilakukan di perbatasan negara tujuan, tetapi belum memasuki daerah pabean negara tujuan. Selain itu dengan persyaratan *DAF*, maka penjual memiliki kewajiban untuk mengurus formalitas ekspor. Persyaratan penyerahan barang dengan *DAF* dapat dilakukan untuk pengangkutan dengan moda transportasi apa saja.

b. *DEQ(Delivered ex Quay)*

Delivered ex Quay berarti bahwa penjual menyerahkan barang apabila telah ditempatkan kewenangan pembeli, di atas dermaga, telah diurus formalitas ekspor, belum diurus formalitas impornya. Penjual menanggung semua biaya dan resiko sampai dengan saat penyerahan di atas dermaga. *Term* ini dipakai untuk angkutan melalui laut atau aneka wahana (*Multi Transport Operation*) sepanjang penyerahan barang di atas dermaga.

c. *DDU (Delivered Duty Unpaid)*

Delivered Duty Unpaid berarti bahwa penjual menyerahkan barang kepada pembeli, belum diurus formalitas dan belum dibongkar dan alat angkut yang baru datang di tempat tujuan tersebut. Penjual menanggung semua biaya dan resiko sampai dengan saat penyerahan. *Term* ini dapat dipakai untuk segala jenis angkutan.

2.5.4 Dokumen Ekspor

Salah satu ketentuan melaksanakan kegiatan ekspor adalah pemenuhan terhadap dokumen-dokumen yang disyaratkan baik itu dari negara ekspor, negara transit, maupun negara impor. Beberapa dokumen tersebut antara lain:

1. Surat Kuasa

Suarat kuasa adalah surat pemberian kuasa dari eksportir/importir

kepada EMKL/*Freight forwarding* untuk atas namanya melaksanakan pengurusan dokumen dan cargo.

2. *Shipping Instruction*

Shipping Instruction adalah instruksi pengapalan yang dibuat oleh *shipper* atau eksportir kepada pihak pelayaran. Informasi yang ada diperlukan untuk pembuatan *Bill of lading*, dimana *Shipping Instruction* ini terbit apabila pihak eksportir sebagai *shipper* mendapatkan kepastian mengenai *terms of payment* yang disepakati dalam *sales contract* dengan pembeli.

3. *Invoice*

Invoice adalah dokumen yang merupakan faktur penjualan (rincian harga barang) yang dibuat oleh eksportir dan dikirim kepada importir. Faktur (*invoice*) dapat dibedakan ke dalam 3 (tiga) jenis yaitu:

- a. *Proforma Invoice* adalah bentuk *invoice* yang belum final, hanya berupa penawaran penjual ke pembeli yang potensial. Tujuannya adalah sebagai penawaran (*offersheet*) dari penjual ke pembeli untuk mendapatkan order yang pasti. Apabila pembeli setuju dengan syarat jual-beli barang tersebut, maka akan dikeluarkan *sales contract* yang pasti disertai dengan *commercial invoice* yang bersifat final.
- b. *Commercial Invoice* adalah suatu nota perincian mengenai data-data barang yang ditransaksikan dan informasi mengenai jumlah tagihan (harga) yang harus dibayar oleh pembeli atas barang yang dikirim. *Commercial invoice* ini akan dikirim bersama dokumen ekspor yang lain apabila barang yang telah dikapalkan. Manfaatnya adalah sebagai bukti dan alat mengecek barang yang terkait dengan jumlah barang, ukuran barang, harga, data pengeksportir, dan data importir.
- c. *Consular Invoice* adalah *invoice* yang secara khusus

diterbitkan oleh instansi resmi kedutaan atau konsuler suatu negara. Tujuan penerbitan *consular invoice* ini adalah untuk memeriksa harga jual dibandingkan harga pasar yang sedang berlaku dan memastikan tidak adanya *dumping* terhadap barang yang ditransaksikan. Ketentuan untuk menerbitkan *consular invoice* ini diambil berdasarkan kebijakan di beberapa negara importir.

4. *Packing List*

Packing List adalah dokumen packing atau pengemasan yang menunjukkan jumlah, jenis, serta berat dari barang ekspor impor, sekaligus merupakan penjelasan dari uraian barang yang disebut di dalam commercial invoice. *Packing List* dibuat oleh perusahaan yang melakukan pengemasan secara langsung dari barang-barang tersebut.

5. *Bill of lading (B/L)*

Bill of Lading adalah dokumen pengangkutan barang yang di dalamnya memuat informasi lengkap mengenai nama pengirim, nama kapal, data muatan, pelabuhan muat dan pelabuhan bongkar, rincian freight dan cara pembayarannya, nama *consignee* atau pemesan, jumlah *B/L* original yang dikerluarkan dan tanggal dari penandatanganan.

6. *Certificate Of Origin(COO) / Surat keterangan asal (SKA)*

Certificate of Origin adalah salah satu dokumen ekspor yang harus ada pada setiap pengiriman ekspor. *COO* merupakan sertifikat asal barang, dimana dinyatakan bahwa barang/komoditas yang di ekspor bersal dari negara pengekspor. Dokumen ini penting untuk *clearance* barang di negara tujuan. Tanpa dokumen ini Kanwil Departemen Perdagangan atau Kadin, maka barang yang di ekspor adalah barang illegal dan tidak bisa dibongkar.

7. *Certificate Of Analysis (COA)*

COA merupakan dokumen khusus yang diterbitkan oleh pihak

eksportir untuk produk ekspor berupa bahan kimia atau obat-obatan. Pernyataan dalam dokumen sertifikat analisis adalah kandungan bahan dan proporsi bahan yang terdapat dalam kemasan produk.

8. Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)

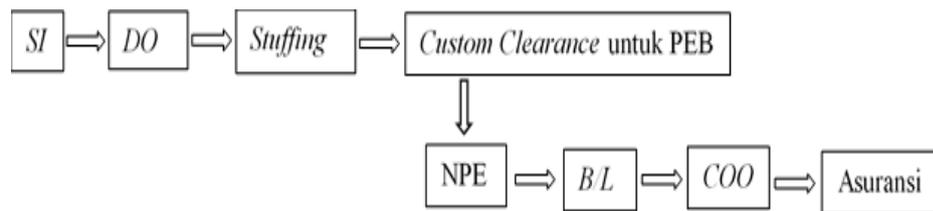
Adalah Dokumen pabean yang digunakan untuk memberitahukan pelaksanaan ekspor barang. PEB dibuat oleh eksportir atau kuasanya dengan menggunakan *software EDI* secara online. Barang yang akan diekspor wajib diberitahukan ke Kantor Bea dan Cukai dengan menggunakan PEB ini. PEB diajukan untuk memperoleh respon Nota Persetujuan Ekspor (NPE) dari pihak pabean. Barulah kemudian NPE digunakan sebagai surat jalan untuk memasukkan barang ekspor ke kawasan pabean atau kawasan dalam pengawasan bea cukai yang dipersiapkan untuk ekspor.

9. Polis asuransi

Surat bukti pertanggunganan yang dikeluarkan perusahaan asuransi atas permintaan eksportir maupun importir untuk menjamin keselamatan atas barang yang dikirim. Dokumen asuransi ini penting karena dapat membuktikan bahwa barang-barang yang disebut telah diasuransi. Jenis-jenis risiko yang ditutup juga disebutkan dalam dokumen ini. Dokumen ini menyatakan pihak mana yang meminta asuransi dan kepada siapa klaim dibayarkan. Setiap asuransi wajib dibayar dengan valuta yang sama dengan yang tercantum pada *Letter of Credit (L/C)*, kecuali syarat-syarat *L/C* menyatakan lain.

2.5.5 Proses Administrasi Dokumen Ekspor

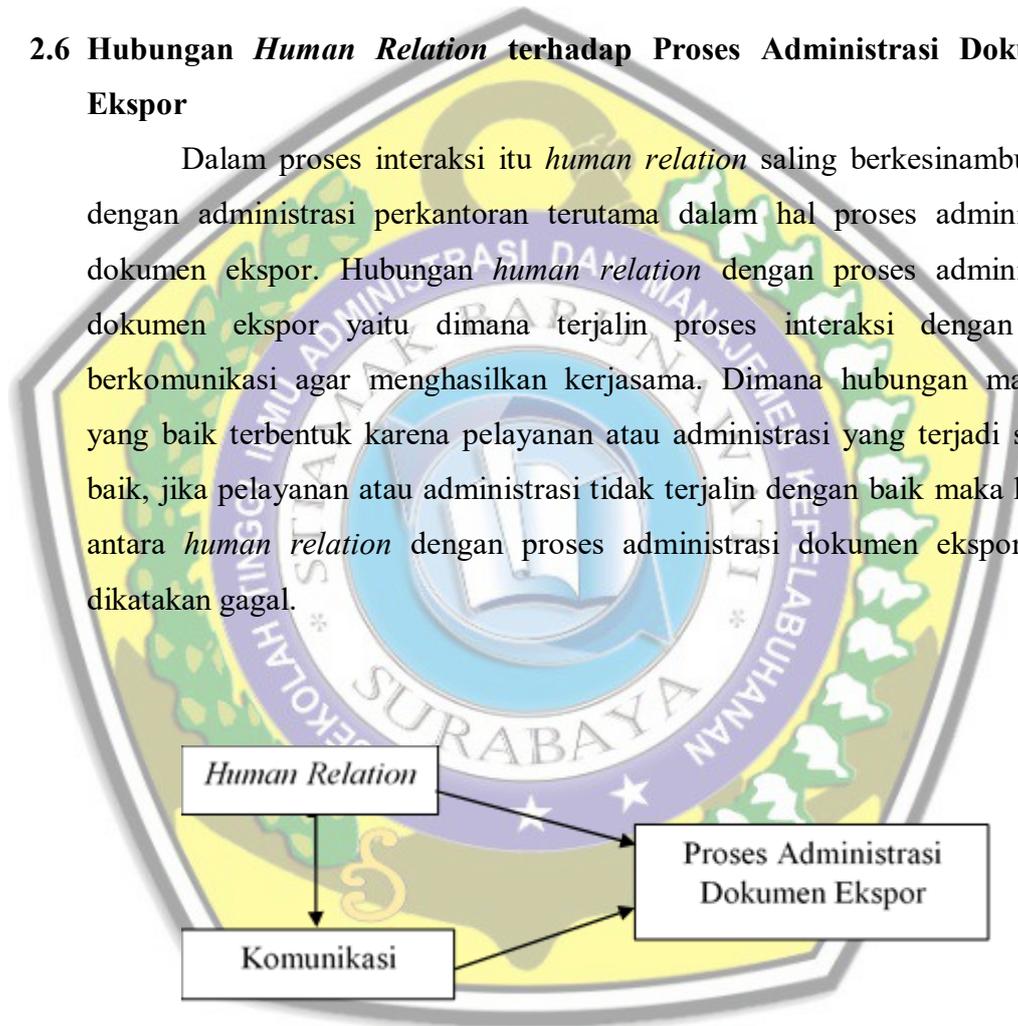
Proses administrasi dokumen ekspor merupakan serangkaian urutan pengelolaan data/surat yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan ekspor. Adapun proses administrasi dokumen ekspor dimulai dari :



Gambar 2.1 Proses Administrasi Dokumen Ekspor

2.6 Hubungan *Human Relation* terhadap Proses Administrasi Dokumen Ekspor

Dalam proses interaksi itu *human relation* saling berkesinambungan dengan administrasi perkantoran terutama dalam hal proses administrasi dokumen ekspor. Hubungan *human relation* dengan proses administrasi dokumen ekspor yaitu dimana terjalin proses interaksi dengan cara berkomunikasi agar menghasilkan kerjasama. Dimana hubungan manusia yang baik terbentuk karena pelayanan atau administrasi yang terjadi secara baik, jika pelayanan atau administrasi tidak terjalin dengan baik maka kaitan antara *human relation* dengan proses administrasi dokumen ekspor bisa dikatakan gagal.



Gambar 2.2 Hubungan human relation dan administrasi dokumen ekspor

2.7 Penelitian Terdahulu

Berikut tabel penelitian terdahulu :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul dan Metode Yang Digunakan	Hasil / Kesimpulan
1.	Arifah Annisa Syam (2015)	Human Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintahan (Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar). Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif dan pendekatan Konstruktivisme. Pengumpulan data melalui wawancara, untuk pengumpulan informasi menggunakan teknik field research.	Penerapan Human Relations dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar yaitu pertama berpacu pada komunikasi yang baik. Kedua, suasana lingkungan kerja yang nyaman dapat juga meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Makassar karena dengan suasana ruangan dan lingkungan yang nyaman dapat membuat hati para pegawai merasa senang dan tenang. Serta ketiga, adanya reward dari pimpinan yang membuat kinerja pegawai akan

			meningkat. Kendala yang dihadapi Human Relations dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu adanya kesalah pahaman antar pegawai serta pegawai yang tidak mampu untuk berkomunikasi dengan leluasa terhadap pimpinannya.
2.	Rahyu Bayani Lestari Arif (2016)	Aktivitas Human relations pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar Dalam Meningkatkan Harmonisasi Dikalangan Pegawai. penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan ilmu komunikasi.	human relations pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar dalam meningkatkan harmonisasi dikalangan pegawai, ada beberapa kegiatan yang bermanfaat dalam meningkatkan harmonisasi dikalangan pegawai, seperti; (1). Melaksanakan apel pagi, (2). Upacara setiap hari Senin, (3). Menggalakkan kegiatan olahraga bagi pegawai (4). Mengadakan kerja bakti, (5). Dharma

		 <p>The logo is a shield-shaped emblem. At the top, it features a yellow sun with rays. Below the sun is a green wreath. The central part of the logo is a purple circle containing a white book with a blue cover. The text 'STAMAK BARUNAWATI SURABAYA' is written in white on a purple background around the book. Above the book, the words 'TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN' are written in white. Below the book, the words 'KEPELUBANGAN' are written in white. The entire logo is set against a yellow background with a green border.</p>	<p>wanita, (6). Rekreasi, (7). Berpartisipasi pada acara yang diadakan oleh setiap bidang. Di samping itu halhal yang dapat meningkatkan aktivitas human relations pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar dalam meningkatkan harmonisasi dikalangan pegawai, yaitu; (1). Komunikasi, (2). Penghargaan terhadap peran dan tanggung jawab, (3). Menghormati perbedaan, baik perbedaan agama, usia dan jabatan.</p>
--	--	--	--

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode berasal dari bahasa Inggris *method* yang artinya cara, yaitu cara untuk mencapai tujuan. Menurut Wardi Bachtiar seperti dikutip Adon Nasrullah J. metode penelitian berarti “prosedur pencarian data, meliputi penentuan populasi, sampling penjelasan konsep dan pengukurannya, cara-cara pengumpulan data dan teknik analisisnya” (Jamaludin,2011). Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow (2010) dalam Suginoyo (2018) menyatakan bahwa “*research is the systematic collection and presentation of information*”. Penelitian merupakan cara sistematis untuk mengumpulkan data dan mempresentasikan hasilnya. Selanjutnya Creswell (2014) dalam Suginoyo (2018) menyatakan bahwa “*research methods involve the form of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies*”. Metode penelitian merupakan kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian.

Dalam hal ini penulis mengemukakan bahwa, “secara umum, metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu” (Sugiyono,2018). Metode penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bermaksud mendeskripsikan gambaran tentang komunikasi sebagai *human relation* terhadap proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics. *Human Relation* dimaksud untuk menerangkan bagaimana hubungan dan komunikasi yang terjadi antar pegawai dalam meningkatkan kinerja demi kelancaran proses administrasi dokumen ekspor. Dengan orientasi demikian, maka jenis penelitian yang dianggap relevan adalah penelitian deskriptif kualitatif.

3.2 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah karyawan PT. Gemilang Libra Logistics. Penelitian ini berlangsung di Kantor PT. Gemilang Libra Logistics. Waktu yang digunakan pada peneliti ini berkisar 2 bulan, terhitung sejak diterimanya surat izin penelitian, hingga tahap pengujian hasil riset.

3.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini difokuskan pada komunikasi sebagai hubungan antar manusia (*human relation*) pada karyawan PT. Gemilang Libra Logistics pada bagian administrasi dokumen ekspor, yang meliputi bagaimana pengaruh *human relation* tenaga kerja terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics khususnya dalam komunikasi serta apakah terdapat kendala dalam *human relation* proses administrasi dokumen ekspor.

3.4 Data Penelitian

3.4.1 Sumber Data

Menurut Arikunto (2010), sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan berhubungan dengan fokus penelitian. Data-data tersebut terdiri dari dua jenis yaitu, data yang bersumber dari manusia dan data yang bersumber dari non manusia. Data manusia diperoleh dari orang yang menjadi informan dalam hal ini orang yang secara langsung menjadi subyek penelitian. Sedangkan data non manusia diperoleh bersumber dari dokumen berupa catatan, rekaman gambar atau foto, dan hasil-hasil observasi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh dan untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi sumber data, peneliti telah menggunakan rumus 3P, yaitu:

1. *Person* (orang), merupakan tempat dimana peneliti bertanya mengenai variabel yang diteliti.

2. *Paper* (kertas), adalah tempat peneliti membaca dan mempelajari segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian, seperti arsip, angka, gambar, dokumen-dokumen, simbol-simbol, dan lain sebagainya.
3. *Place* (tempat), yaitu tempat berlangsungnya kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

Menurut Lofland dalam Moleong (2007), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan yang didapat dari informan melalui wawancara, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Untuk mendapatkan data dan informasi maka informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive atau sengaja dimana informan telah ditetapkan sebelumnya. Informan merupakan orang-orang yang terlibat atau mengalami proses pelaksanaan dan perumusan program dilokasi penelitian.

3.4. 2 Jenis Data

Data yang dikumpulkan dari penelitian ini berasal dari dua sumber, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan baik melalui observasi maupun melalui wawancara dengan pihak informan. Metode pengambilan data primer dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap karyawan PT. Gemilang Libra Logistics.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi instansi, studi pustaka, penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini berupa buku, dan jurnal. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengambil atau

menggunakanya sebagian/seluruhnya dari sekumpulan data yang telah dicatat atau dilaporkan.

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengertian teknik pengumpulan data menurut Arikunto (2010) adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, di mana cara tersebut menunjukkan pada suatu yang abstrak, tidak dapat di wujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya. Selanjutnya menurut Sugiyono (2018) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melalui metode, sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. (Sugiyono, 2010). Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terstruktur karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari. Wawancara pada penelitian ini dilakukan pada pimpinan dan karyawan PT. Gemilang Libra Logistics mengenai pengaruh *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor khususnya dalam komunikasi.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala-gejala pada obyek penelitian (Nawawi dan Martini,1992). Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian,

sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebenarnya. Pengamatan bersifat non-partisipatif, yaitu peneliti berada diluar sistem yang diamati.

3. Studi Kepustakaan atau Litelatur

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, jurnal atau referensi yang berakitan dengan masalah yang ditelit. Seperti *shearcing* google, membaca buku yang relevan dan jurnal yang berhubungan dengan penelitian.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan berbagi macam dokumen. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang (Sugiyono,2018). Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan.

3.4. 4 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas.

3.4. 5 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Hal-hal yang bisa digunakan dalam upaya untuk pengecekan keabsahan data sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh.

Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan/benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

2. Ketekunan pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis (Sugiyono,2018). Meningkatkan ketekunan itu ibarat kita mengecek soal-soal, atau makalah yang telah dikerjakan, apakah ada yang salah atau tidak. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. (Sugiyono,2018)

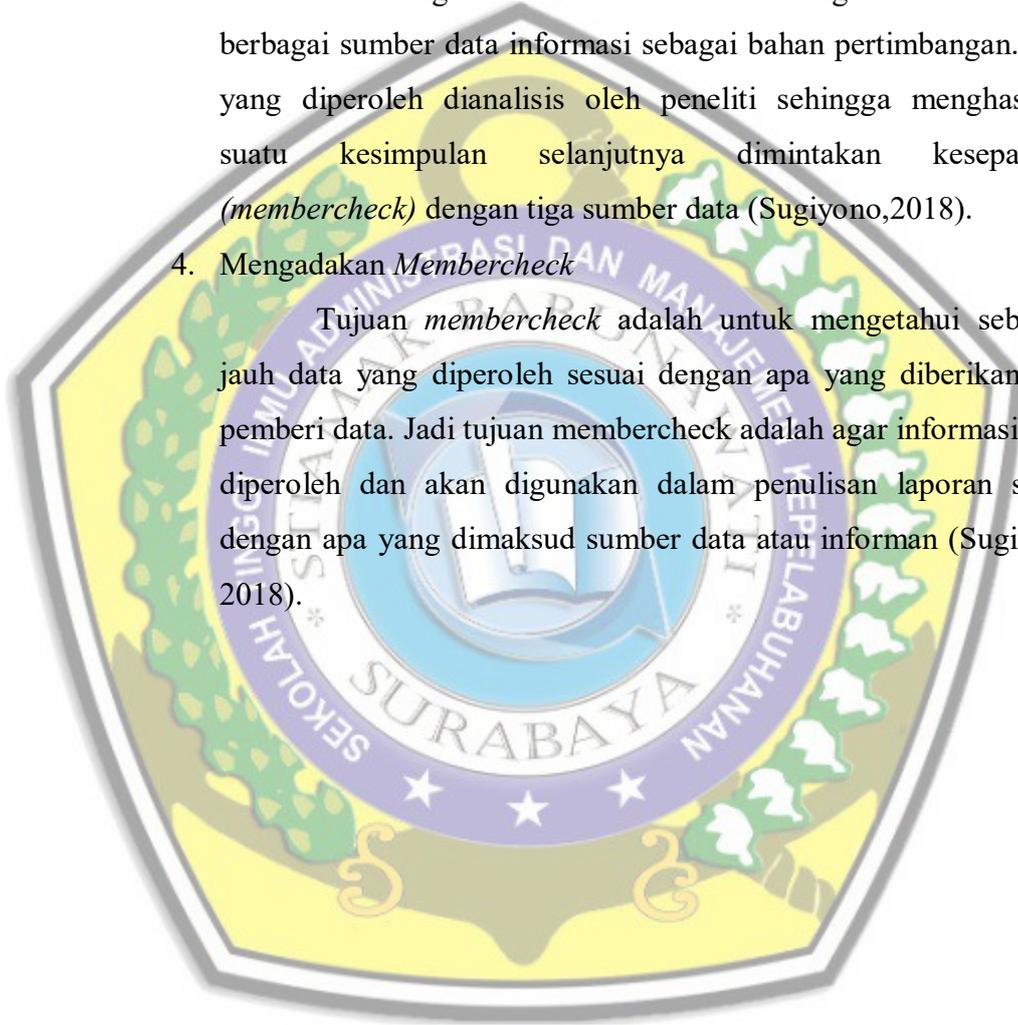
3. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2018) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai

sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk pengecekan data tentang keabsahannya, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen dengan memanfaatkan berbagai sumber data informasi sebagai bahan pertimbangan. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*membercheck*) dengan tiga sumber data (Sugiyono,2018).

4. Mengadakan *Membercheck*

Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2018).



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Gemilang Libra Logistics didirikan oleh Bapak Purwadi di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia pada tahun 2006 dan merupakan salah satu perusahaan ekspedisi, yang menyediakan layanan Pengangkutan Laut dan Udara Berkualitas kepada pelanggan dan mitra / agen luar negeri. Pada awal berdirinya PT. Gemilang Libra Logistics telah berkomitmen kepada pelanggan yaitu “kepuasan pelanggan sangat diutamakan”.

Dalam perkembangannya, PT. Gemilang Libra Logistics secara langsung atau tidak langsung dipengaruhi oleh perkembangan perekonomian makro Indonesia, yang di tandai oleh pertumbuhan dan perkembangan laju Ekspor maupun impor yang berkembang pesat, hal ini juga merupakan indikator pertumbuhan ekonomi di Negara Indonesia. Perkembangan tersebut juga diikuti oleh pertumbuhan jasa *Freight Forwarding* untuk mengimbangi permintaan customer yang secara cepat dan tepat serta efisien dalam pengurusan dokumen dan sarana pendukungnya, khususnya di Bea dan Cukai maupun pada dinas- dinas terkait, di sini peranan *freight forwarding* ataupun EMKL sangat besar dalam peningkatan volume dan kecepatan arus ekspor maupun impor.

PT. Gemilang Libra Logistics berdiri dan tumbuh berdasarkan trend, saat ini kurang lebih 13 tahun telah berdiri dan memberikan *service* kepada para customer, dengan komitmen memberikan kepuasan pelanggan yang di tanamkan kepada seluruh personel PT. Gemilang Libra Logistics membuka kantor cabang di Jakarta. Dan PT. Gemilang Libra Logistics memiliki jaringan global yang kuat di Asia, Timur Tengah, Eropa, Afrika, Australia, dan Amerika Serikat untuk kemudahan bagi para customer untuk melakukan kegiatan pengiriman.

Dalam upaya untuk meningkatkan *service* PT. Gemilang Libra Logistics telah didukung oleh armada *trucking* yang berkualitas dan juga

penyediaan *ware housing* untuk memudahkan serta memberikan *safety* yang lebih kepada seluruh *costumer*. Dalam upaya memberikan hasil yang terbaik bagi seluruh *costumer*, maka PT. Gemilang Libra Logistics berusaha untuk selalu menempatkan diri sebagai *need and want solution* bagi seluruh produk yang dihasilkan. Agar seluruh *service* yang dilakukan dapat memberikan dampak kepuasan bagi *customer*.

4.2 Visi dan Misi Perusahaan

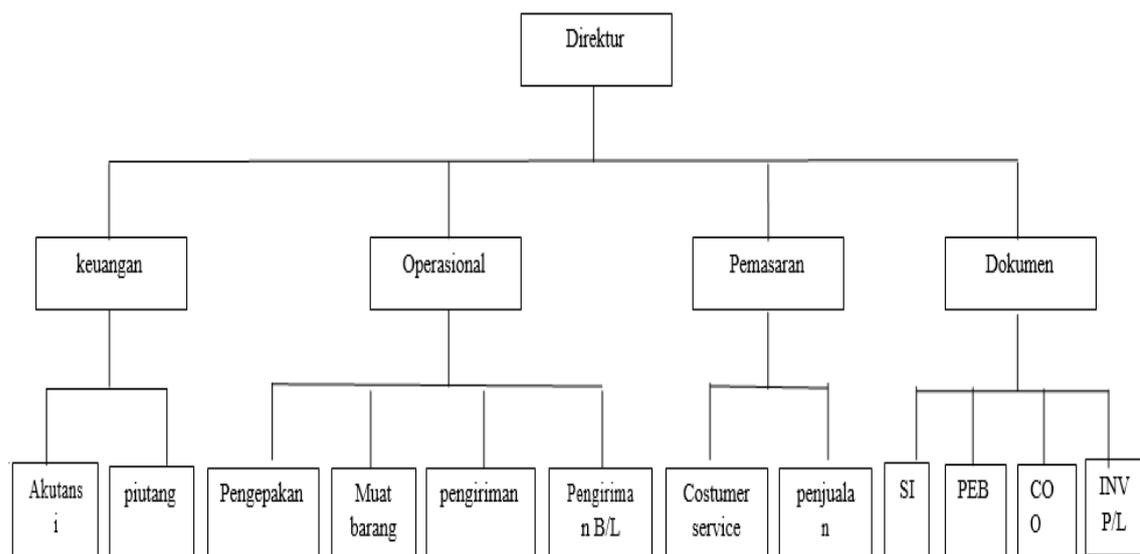
4.2.1 Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan dan kepuasan *customer*.

4.2.2 Misi Perusahaan

1. Melakukan pelayanan yang maksimal untuk mencapai tujuan bersama;
2. Mengedepankan komunikasi sebagai bentuk pelayanan kepada *customer*.

4.3 Struktur Organisasi PT. Gemilang Libra Logistics



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Gemilang Libra Logistics

Sumber : PT. Gemilang Libra Logistics

Diskripsi Tugas dan tanggung jawab jabatan struktur organisasi PT. Gemilang Libra Logistics :

1. Direktur

Direktur adalah orang yang bertanggung jawab atas maju mundurnya perusahaan. Tugas dan tanggung jawab direktur selaku puncak pimpinan PT. Gemilang Libra Logistics meliputi:

- a. Mengadakan perencanaan kerja
- b. Mengadakan pembagian tugas diantara unit-unit perencanaan dan pelaksanaan perencanaan
- c. Mengadakan supervise terhadap anggaran pendapatan dan belanja perusahaan
- d. Bersama bagian keuangan menyusun anggaran pendapatan dan belanja perusahaan.

2. Bagian keuangan

Bagian keuangan adalah bagian yang mengelola uang masuk dan keluar. Bagian keuangan terbagi menjadi dua bagian yaitu:

- a. Bagian Akutansi, yang memeriksa tugas antaralain:
 - 1) Menerima dan memeriksa serta membukukan semua bukti-bukti transaksi
 - 2) Mengelola kas kecil
 - 3) Membuat laporan pemakaian kas kecil
 - 4) Membuat laporan kas masuk dan kaskeluar
 - 5) Membuat laporan kas bank
- b. Bagian piutang (penagihan hutang), bagian ini bertugas dan menyampaikan surat-surat tagihan kepada pelanggan atau konsumen

3. Bagian operasional

Bagian operasional adalah bagian yang menjalankan kegiatan perusahaan di lapangan. Bagian operasional terdiri dari 4 bidang yaitu:

- a. Bidang pengepakan barang, bidang ini bertugas mengepakan dan

membungkus barang yang akan dikirim;

- b. Bidang muat barang, bidang ini bertugas mencatat kontainer dan memuat barang yang akan dikirim ke dalam *container*;
- c. Bidang pengiriman barang, bidang ini bertugas menangani segala sesuatu tentang barang serta melaporkan ke bagian pembuatan dokumen;
- d. Bagian pengambilan *B/L (Bill of lading)* bertugas mengambil dan mengecek antara data dokumen dengan barang yang ada di kapal.

4. Bagian pemasaran

Bertugas mengendalikan saran-saran dari program perusahaan. Berhasil tidaknya tergantung dari kemampuan dalam memperkenalkan program perusahaan kepada masyarakat luas. Bagian dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

- a. Bagian penjualan

Bagian ini bertugas mempromosikan, memperkenalkan produk perusahaan dan mencari order.

- b. Bagian pelayanan pelanggan

Bagian pelayanan adalah bagian yang mencatat order masuk, menerima tamu serta menyampaikan dan mengarsip negosiasi dengan setiap pelanggan.

5. Dokumen

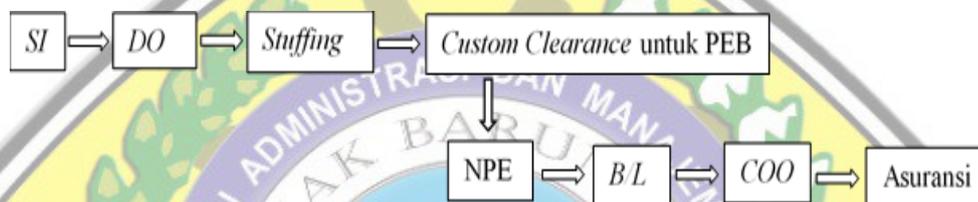
Bidang ini bertugas membuat dokumen yang diperlukan agar barang tersebut dikirim dengan baik dan benar.

- a. Bagian Dokumen *SI (shipping instruction)*. Bertugas untuk melaksanakan instruksi dari manajer dokumen, agar dibuatkan *SI* atas nama PT. Gemilang Libra Logistics dengan *copy SI* dan *invoice*.
- b. Bagian PEB (pemberitahuan Ekspor Barang) Bertugas untuk mengeluarkan surat pemberitahuan ekspor kepada perusahaan Bea Cukai, dimana dalam dokumen PEB tersebut berisi tentang pajak yang akan dibebankan kepada eksportir sesuai dengan barang yang

di ekspor.

- c. Bagian *COO* (*certificate of origin*) Bartugas untuk membeli dokumen *COO* pada desperindag dengan menggunakan *Copy B/L* (*Bill Of Lading*) dokumen tersebut akan diberikan kepada importir.
- d. Bagian *PL* (*packingList*) Bertugas untuk membuat dokumen atau surat-surat yang berisi identitas barang yang akan di ekspor, dimana dokumen tersebut akan diberikan kepada importir.

4.4 Analisis Data



Gambar 4.2 Proses administrasi dokumen ekspor

Secara keseluruhan, proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics sudah memenuhi standar dan peraturan yang berlaku seperti:

1. *SI* (*Shipping Instruction*)

Eksportir membuat shipping instruction kepada PT. Gemilang Libra Logistics yang kemudian PT. Gemilang Libra Logistics kepada perusahaan pelayaran untuk melakukan *booking* ruang kapal dan peti kemas. *SI* dikirim setelah barang ekspor dalam keadaan siap diekspor dan telah dipacking. Sebelum ekportir mengirimkan *SI* kepada PT. Gemilang Libra Logistics, eksportir mengirimkan dokumen berupa *packing*

list&invoice, copySIUP (surat ijin usaha perdagangan) & *TDPT* dan daftar perusahaan NPWP.

2. *Delivery Order* (*DO*)

Setelah *SI* maka keluarlah *DO* (*delivery order*), *DO* di terbitkan oleh perusahaan pelayaran untuk dikirim ke PT. Gemilang Libra Logistics

untuk pengambilan peti kemas kosong. Setelah menerima *DO*, PT. Gemilang Libra Logistics segera mengambil peti kemas di tempat penumpukan peti kemas (DEPO), *DO* sepenuhnya diurus oleh PT. Gemilang Libra Logistics, jika telah selesai melakukan pengurusan *DO* maka akan menginformasikan kepada Eksportir atau *shipper*.

3. *Stuffing*

Setelah keluar *DO* selanjutnya *Stuffing* merupakan kegiatan memasukkan barang ekspor yang telah di *packing* kedalam *container*. Setelah *stuffing* dan semua data disampaikan ke pelayaran untuk diproses.

4. *Costume clearance*

Lalu data dilaporkan ke pihak *costume*, *custome clearance* yang dikirim oleh bea cukai adalah salah satu syarat untuk penyusunan PE dan PEB lalu PT. Gemilang Libra Logistics akan menerima persetujuan muat ke atas kapal pada pihak Bea cukai. Bila PE dan PEB telah selesai dikoreksi dan berstatus OK langkah selanjutnya yang dilakukan adalah pemeriksaan barang/muatan oleh bea cukai (jika dibutuhkan pemeriksaan barang/muatan) kalau tidak dilakukan pemeriksaan barang/muatan maka keluarlah NPE.

5. NPE (Nota Pelayanan Ekspor)

Nota Pelayanan Ekspor (NPE) adalah nota yang diterbitkan oleh Pejabat Pemeriksa Dokumen, Sistem Komputer Pelayanan, atau Pejabat Pemeriksa barang atas PEB yang disampaikan, untuk melindungi pemasukan barang yang akan diekspor ke Kawasan Pabean dan/atau pemuatannya ke sarana pengangkut.

6. *Bill Of lading* (B/L)

Bill Of Lading merupakan dokumen pengapalan dan dapat diterbitkan setelah pemuatan barang di atas kapal dilaksanakan dan PT. Gemilang Libra Logistics telah menyelesaikan kewajibannya dengan pihak pelabuhan. *B/L* juga merupakan surat untuk membuktikan bahwa barang yang telah tecantum di dalam dokumen dan sudah di muat di

dalam kapal yang berfungsi sebagai tanda terima barang/muatan Dokumen kepemilikan *Container of carriage* (container pengangkutan).

7. COO (*certificate Of Origine*)

Setelah segala berkas dokumen-dokumen eksportir telah lengkap saatnya untuk pengajuan COO atau SKA di departemen perdagangan perdagangan dan perindustrian (DEPERINDAG). Dalam pengajuan COO yang di butukan adalah surat permohonan dan surat penryataan, sesuai *form COO* yang sudah di serahkan ke DEPERINDAG.

8. Asuransi

Asuransi adalah suatu metode bagi pihak-pihak yang menginginkan perlindungan dari berbagai resiko yang timbul, dengan memberikan kontribusi pada suatu dana bersama yang di oraganisasikan oleh perusahaan yang mungkin terjadi. Kewajiban dari perusahaan wajib membayar klaim asuransi.

4.5 Hasil Penelitian

Untuk memperoleh hasil penelitian mengenai komunikasi sebagai *human relation* terhadap proses administrasi dokumen ekspor PT. Gemilang Libra Logistics, maka peneliti melakukan pengamatan secara langsung (observasi) serta wawancara dengan karyawan pada kantor tersebut yang dianggap layak dan mampu memberikan penjelasan. Berdasarkan data yang penulis dapatkan pada objek penelitian tersebut, maka dalam bahasan ini akan memaparkan sejumlah hasil penelitian tentang komunikasi sebagai *human relation* terhadap proses administrasi dokumen ekspor PT. Gemilang Libra Logistics seperti yang uraikan dibawah ini:

1. Pengaruh *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics khususnya dalam komunikasi

Human relation karyawan merupakan hubungan manusiawi yang selalu dibutuhkan oleh karyawan untuk melancarkan suatu pekerjaan, terutama dalam suatu perusahaan. Hal ini juga berpengaruh dalam

proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistisc. *Human relation* proses administrasi dokumen ekspor yaitu dimana terjalin proses interaksi dengan cara berkomunikasi agar menghasilkan kerjasama. Hubungan antar manusia (*human relation*) sangat berpengaruh dalam proses administrasi dokumen ekspor.

Karena dengan adanya *human relation* dapat menciptakan interaksi dan komunikasi yang baik antar karyawan. Dan akan membuat suasana kerja yang menyenangkan, proses penerimaan dokumen cepat, pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan akan mempengaruhi semangat karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Jika tidak ada *human relation* atau hubungan antar manusia maka proses administrasi dokumen ekspor tidak akan berjalan dengan baik dan akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan kerja sama.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Diana Kusumawati, S.E.,(2020) adalah *Human relation* sangat berpengaruh dalam proses administrasi dokumen ekspor, karena dengan adanya *human relation* interaksi dan berkomunikasi dengan karyawan dapat berjalan dengan baik sehingga proses administrasi dokumen ekspor dapat berjalan dengan lancar dan dokumen-dokumen dapat diterima dengan cepat dan kalau hubungan antar karyawan tidak baik maka semua pekerjaan akan terganggu. Perusahaan juga telah membuat hak-hak dan kewajiban untuk karyawan yang telah disetujui oleh semua karyawan, salah satunya menjaga hubungan baik dengan karyawan lain dan menjunjung tinggi nilai-nilai kekeluargaan agar suasana dikantor ini jadi nyaman *enjoy* jadi secara otomatis hal itu sangat mempengaruhi.

Dalam proses administrasi dokumen ekspor sangat dibutuhkan *human relation* salah satu faktor untuk meingkatkan *human relation* adalah komunikasi.Berhasil atau tidaknya suatu hubungan sangat ditentukan dari bagaimana seorang berkomunikasi. Komunikasi dibedakan antara komunikasi verbal maupun non-verbal yang masing-masing mempunyai peran aktif dalam meningkatkan aktivitas suatu

hubungan. Tetapi komunikasi non-verbal disini berfungsi untuk menggantikan pesan lisan. Dalam komunikasi organisasi, ada beberapa model komunikasi yaitu komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal. Komunikasi ke bawah berbicara tentang informasi yang pindah secara formal dari seseorang yang jabatannya lebih tinggi kepada orang lain yang jabatannya lebih rendah. Seperti pada PT. Gemilang Libra Logistics, pimpinan selalu memberikan motivasi kepada karyawan agar lebih giat untuk bekerja dan memperkuat tali persaudaraan antar karyawan agar suasana kerja menjadi menyenangkan dan semua pekerjaan berjalan dengan lancar. Pimpinan juga memberikan arahan-arahan dan instruksi kepada karyawannya untuk melakukan pekerjaan secara profesional. Dan komunikasi horizontal berbicara tentang informasi yang bergerak diantara orang-orang dan jabatan-jabatan yang sama tingkat otoritasnya. Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi diantara rekan-rekan kerja dalam suatu divisi kerja yang sama. Divisi kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Seperti yang diterapkan pada PT. Gemilang Libra Logistics, antar karyawan saling memberikan informasi dan saling memberi semangat untuk menyelesaikan pekerjaan selama berada di lingkungan kerja, dan juga saat terjadi masalah dalam pekerjaan baik masalah dalam kantor ataupun lapangan, sesama karyawan saling membantu untuk mencari solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut sehingga permasalahan dapat terselesaikan. Hal itu dapat membuat hubungan antar karyawan menjadi baik.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Sutris (2020) adalah Interaksi dan komunikasi antar karyawan disini terjalin sangat baik, dan komunikasi selalu lancar baik melalui *whatsapp*, telepon, *email*, walaupun ada masalah dibagian lapangan dan didalam perusahaan kita selalu membantu mencari solusinya. Misalnya kalau ada masalah

dibagian lapangan, karyawan bagian lapangan telepon sambil kita tanya kendalanya apa dan kita bantu cari solusi.

Peneliti melihat bahwa proses komunikasi yang terjadi antara karyawan baik itu komunikasi yang terjadi antar bagian divisi ekspor dan divisi lainnya berjalan dengan baik, sehingga menghasilkan *human relation* yang berjalan secara natural, serta membuat keakrabannya semakin kental. Berdasarkan hasil observasi pengaruh human relation sangat jelas terlihat pada aktivitas karyawan PT. Gemilang Libra Logistics dalam melaksanakan tugasnya terutama pada proses administrasi dokumen ekspor seperti komunikasi yang berjalan dengan baik, hubungan yang harmonis antar karyawan dan membantu sesama karyawan menyelesaikan permasalahan.

Seperti yang dikatakan Ibu Tuti Nurhayati (2020) adalah Dalam sebuah tim kerja yang terpenting adalah *human relation* yang baik antar karyawan, karena jika ada salah satu karyawan didalam tim itu merasa tidak nyaman karena ada konflik dengan karyawan lain yang juga ada didalam tim itu jadinya akan selalu ada konflik-konflik kecil seperti saling sindir, cuek komunikasi terhambat dan itu akan mempengaruhi proses administrasi dokumen dan menghambat pekerjaan.

Intinya jika tidak adanya *human relation* atau hubungan antar manusia maka proses administrasi dokumen ekspor tidak akan berjalan dengan baik didalam perusahaan atau dalam menjalankan kerja sama.

Untuk mempererat *human relation* antar karyawan agar proses administrasi dokumen ekspor berjalan dengan lancar, interaksi dan komunikasi dapat berjalan dengan baik maka perlu melakukan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat untuk kepentingan perusahaan dan menciptakan hubungan yang harmonis antar karyawan perusahaan, diantaranya seperti :

a. *Briefing*

Istilah *briefing* sendiri memiliki nama lain yang cukup beragam tergantung perusahaan tersebut menamainya apa. Karena

tentu saja, penggunaannya pun tidak hanya untuk sebuah pertemuan di pagi hari. Pada dasarnya kegiatan ini bisa dilakukan kapan pun setiap kali sebelum memulai kerja entah itu pagi, sore, malam atau sesuai dengan *shift* kerja yang berlaku. Meskipun dengan waktu yang sedikit dan terbatas, namun dilakukan dengan konsisten kegiatan *briefing* ini mampu memberikan dampak yang positif.

Seperti yang diterapkan pada PT. Gemilang Logistics pimpinan sering melakukan *briefing* untuk menjaga komunikasi baik dengan karyawan, memberi semangat kerja, membina keakraban dan kekompakan, untuk menyampaikan suatu informasi atau mengevaluasi hasil kerja. Seperti yang dikatakan Bapak Sutris (2020) adalah “Disini kita ada *briefing* untuk evaluasi kerja ya seperti bahas jumlah orderan, kalau ada masalah ya kita bicarakan sama-sama, meskipun tidak setiap hari ada *briefing*.”

Dan seperti yang dikatakan Bapak Purwadi, Direktur PT. Gemilang Libra Logistics adalah *Briefing* itu kita lakukan untuk mengevaluasi kinerja karyawan tentang perusahaan dan itu tidak setiap hari, tapi untuk *briefing* setiap hari itu hanya pada saat tertentu saja seperti kalau ada masalah di perusahaan barulah kami melakukan itu, karena saya sepenuhnya percaya dengan karyawan disini dan saya anggap mereka mampu mengerjakan tugas mereka.

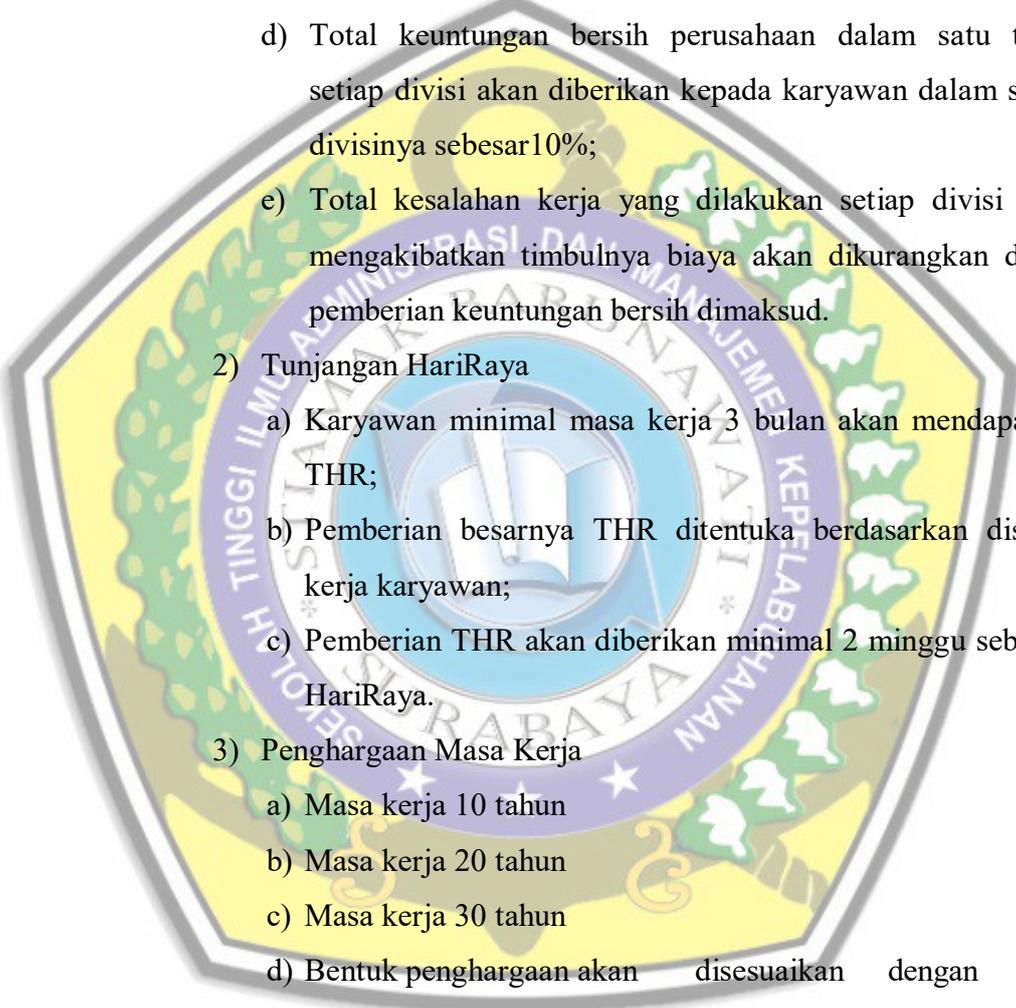
Dengan adanya *briefing* pada PT. Gemilang Libra Logistics komunikasi baik antar karyawan tetap terjaga sehingga *human relation* antar karyawan semakin erat dan harmonis.

b. *Reward*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti mengetahui *reward* pada PT. Gemilang Libra Logistics berupa :

1) *Intensive*

Perusahaan setiap tahun memberikan 1 unit kendaraan sepeda motor untuk diberikan kepada pegawai dengan ketentuan sebagai berikut :

- 
- a) Nomor urutan masuk sebagai pegawai PT. Gemilang Libra Logistics;
 - b) Karyawan tersebut tidak pernah melakukan pelanggaran/kesalahan kerja;
 - c) Khusus karyawan baru minimal masa kerja mencapai 3 tahun;
 - d) Total keuntungan bersih perusahaan dalam satu tahun setiap divisi akan diberikan kepada karyawan dalam setiap divisinya sebesar 10%;
 - e) Total kesalahan kerja yang dilakukan setiap divisi yang mengakibatkan timbulnya biaya akan dikurangkan dalam pemberian keuntungan bersih dimaksud.
- 2) Tunjangan Hari Raya
 - a) Karyawan minimal masa kerja 3 bulan akan mendapatkan THR;
 - b) Pemberian besarnya THR ditentukan berdasarkan disiplin kerja karyawan;
 - c) Pemberian THR akan diberikan minimal 2 minggu sebelum Hari Raya.
 - 3) Penghargaan Masa Kerja
 - a) Masa kerja 10 tahun
 - b) Masa kerja 20 tahun
 - c) Masa kerja 30 tahun
 - d) Bentuk penghargaan akan disesuaikan dengan kemampuan perusahaan
 - e) Penghargaan tersebut diserahkan bertepatan pada hari jadi perusahaan.
 - 4) *Incentive* Lain-lainnya
 - a) Pegawai adalah salah satu aset perusahaan dan bersama karyawan perusahaan menjadi berkembang dan besar.
 - b) Perusahaan akan selalu memberikan kesejahteraan kepada

karyawannya yang disesuaikan dengan kemampuan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi diketahui dalam lingkungan kerja setiap interaksi antara atasan dan bawahan diperlukan sikap manusiawi, dimana atasan tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga dapat berempati dan bersimpati sehingga menumbuhkan semangat kerja mereka dan juga memberikan peluang kepada bawahannya untuk lebih berprestasi dan memiliki kemampuan yang tinggi dalam melakukan tugas yang dibebankan kepadanya.

Seperti yang dikatakan Bapak Purwadi (2020) Direktur PT. Gemilang Libra Logistics adalah di Gemilang kita membuat sistem berbagi rezeki dalam perusahaan ini berkembang kita ingat kepada yang mendukung berkembangnya perusahaan ini ya karyawan, untuk berbaginya kalau ada karyawan yang mendapatkan order dia akan mendapat *royalty* disamping gaji disamping hak-hak dia sebagai karyawan dan untuk karyawan yang masa kerjanya mencapai 5 tahun akan mendapatkan sepeda motor secara Cuma-Cuma dan untuk karyawan yang masa kerjanya mencapai 10 tahun, 15 tahun akan mendapat penghargaan dan untuk masa kerja 20 tahun akan mendapatkan penghargaan berupa umroh dan ada pembagian keuntungan bersih yang didapat perusahaan selama 1 yaitu sebesar 10% dan itu diberikan kepada setiap kepala divisi dan dibagikan ke anggota yang lain dilakukan sistem seperti itu agar tidak ada rasa iri terhadap karyawan lain karena semua dapat.

Memberikan *reward* kepada karyawan di PT. Gemilang Libra Logistics akan meningkatkan *human relation* di lingkungan kantor. Pemberian *reward* semata-mata untuk memberikan penghargaan atas apa yang telah dilakukan

pegawai pada masa pekerjaannya. Dengan adanya pemberian *reward* kinerja kerja karyawan akan semakin meningkat proses administrasi dokumen akan berjalan lancar.

c) Kegiatan di luar kantor

Untuk mempererat *human relation* pada karyawan dan tercipta hubungan yang harmonis, serta meningkatkan keakraban karyawan PT. Gemilang Libra Logistics selalu mengadakan kegiatan setiap tahunnya seperti mengadakan *family gathering*, rekreasi ke tempat wisata religi (ziarah wali), dan kegiatan bakti sosial.

Seperti yang dikatakan Ibu Diana Kusumawati, S.E.,(2020) Disini untuk kegiatan di luar perusahaan setiap tahun selalu ada seperti *family gathering*, ziarah wali. Tapi yang paling sering ziarah wali sebelum ramadan sama semua karyawan disini kalau untuk tahun ini tidak ada soalnya corona jadi diganti acara bakti sosial.

Dengan adanya kegiatan di luar kantor yang diikuti oleh karyawan PT.Gemilang Libara Logistics akan menunjukkan bahwa hubungan antar karyawan meningkat serta dalam hal keakraban, kegiatan-kegiatan yang dilakukan seperti *family gathering*, rekreasi ke tempat wisata religi (ziarah wali) ini dapat membuat setiap karyawan PT. Gemilang Libra Logistics semakin dekat dan saling mengenal antar karyawan.

2. Kendala dalam *human relation* proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics

Didalam sebuah perusahaan selalu terdapat kendala seperti yang dikatakan Bapak Purwadi (2020) Direktur PT. Gemilang Libra Logistics Kendala pasti ada, tidak ada perusahaan yang tidak memiliki kendala, karyawanpun juga memiliki kendala dan tidak semua orang itu baik tetapi perusahaan berkomitmen pada sesuatu yang telah dibuat dan

perusahaan juga ada tata tertib hak-hak dan kewajiban yang telah disepakati juga ada jadi kalau ada penyimpangan ya langsung keluar.

Berdasarkan observasi peneliti menemukan kendala *human relation* dalam proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics, seperti miskomunikasi dan konflik antar karyawan :

a. Miskomunikasi

Miskomunikasi sering terjadi di antara pekerja dikala kesibukan kerja. Jika dilihat dari kedua sisi, kebanyakan kasus miskomunikasi selama kerja ini bukan tentang salah siapa. Bukan tentang karyawan tidak pernah bisa memahami kemauan karyawan lain, atau karyawan yang tidak pernah bisa menjelaskan sesuatu dengan baik. Tapi tentang bagaimana miskomunikasi antar kedua sisi dapat dihindarkan. Miskomunikasi sendiri dapat diartikan sebagai proses komunikasi yang berjalan secara kurang atau tidak baik yang menyebabkan informasi yang disampaikan tidak berjalan sesuai dengan harapan.

Seperti halnya pada PT. Gemilang Libra Logistics miskomunikasi terjadi karena berbagai faktor, seperti perbedaan persepsi antara pengirim informasi dan penerima informasi, perbedaan pengetahuan, pengalaman serta perbedaan gaya bahasa yang digunakan. Seringkali, miskomunikasi ini diselesaikan dengan salah satu diantara kedua karyawan tersebut lebih berusaha memahami satu karyawan lainnya.

Seperti yang dikatakan Bapak Sutris (2020) Kendala diproses bagian dokumen ekspor biasanya miskomunikasi antara pihak gemilang dan eksportir kadang karyawannya ada yang kurang paham tentang isi dokumen ekspor jadi kadang terjadi kesalahan dalam pembuatan *shipping instruction* atau saat *booking* kontainer ke pihak pelayaran terjadi miskomunikasi kalau itu sudah terjadi

proses administrasi dokumen ekspor terhambat tidak berjalan lancar.

Jika miskomunikasi ini terus menerus terjadi, tentu akan berpengaruh pada *human relation* karyawan akan mengakibatkan masalah pada proses administrasi dokumen ekspor serta pekerjaan tidak berjalan dengan lancar, penerima informasi salah melakukan pekerjaan hingga merugikan pihak lain terutama *customer*. Sehingga dibutuhkan hubungan yang erat, komunikasi yang terjalin akan berjalan dengan baik pula. Dengan komunikasi yang baik tingkat kinerja pegawai akan meningkat. Kinerja pegawai akan menurun ketika *human relation* pegawai tersebut kurang baik.

b. Konflik antar karyawan

Umumnya perusahaan akan terus berusaha supaya tidak terjadi penurunan produktivitas setiap karyawannya, termasuk juga menghindari konflik antar karyawan yang rawan membuat turunnya produktivitas. Terjadinya sebuah konflik dalam kehidupan antar manusia memang sangat lumrah apalagi terjadinya konflik di dunia kerja. Tetapi, konflik yang terjadi juga dapat berkembang menjadi sebuah solusi positif. Namun ada juga konflik yang berujung dengan penurunan produktivitas karyawan itu sendiri.

Berdasarkan observasi diketahui juga terjadi konflik antar karyawan sehingga dapat mengganggu proses administrasi dokumen ekspor dan dapat merusak *human relation* karyawan. Konflik yang sering terjadi antar karyawan di lingkungan kantor adalah penyampaian informasi yang tidak jelas hal tersebut akan berdampak pada penerima informasi yang kesulitan untuk mendapatkan gambaran mengenai informasi yang telah diberikan oleh informan hal ini terjadi karena karyawan yang menyampaikan informasi terburu dalam berkomunikasi atau media yang dipakai

untuk melakukan komunikasi mengalami gangguan, sehingga menyebabkan komunikasi yang tidak lancar.

Serta perbedaan kepribadian antar karyawan yang masih menjadi salah satu alasan karyawan terlibat konflik ditempat kerja. Sebenarnya, perusahaan tidak mempunyai masalah mengenai kepribadian yang dimiliki oleh karyawannya. Penempatan karyawan pada PT. Gemilang Libra Logistics biasanya akan dilihat dari penilaian keterampilan, kemampuan, dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan. Tetapi konflik itu terjadi tergantung kepada masing-masing individu. Jika saling menghargai, menjaga komunikasi yang baik, dan mempererat keakraban antar karyawan maka tidak akan terjadi konflik sehingga *human relation* karyawan tidak rusak dan semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat, proses administrasi dapat berjalan dengan lancar dan *customer* akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Gemilang Libra Logistics.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Komunikasi Sebagai *Human Relation* terhadap Proses Administrasi Dokumen Ekspor PT. Gemilang Libra Logistics, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh *human relation* terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics khususnya dalam komunikasi, *human relation* proses administrasi dokumen ekspor yaitu dimana terjalin proses interaksi dengan cara berkomunikasi agar menghasilkan kerjasama. Hubungan antar manusia (*human relation*) sangat berpengaruh dalam proses administrasi dokumen ekspor. Karena dengan adanya *human relation* dapat menciptakan interaksi dan komunikasi yang baik antar karyawan. Dan akan membuat suasana kerja yang menyenangkan, proses penerimaan dokumen cepat, pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan akan mempengaruhi semangat karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Untuk mempererat *human relation* antar karyawan agar proses administrasi dokumen ekspor berjalan dengan lancar, interaksi dan komunikasi dapat berjalan dengan baik maka perusahaan melakukan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat untuk kepentingan perusahaan dan menciptakan hubungan yang harmonis antar karyawan perusahaan, seperti *briefing*, memberi *reward*, dan mengadakan kegiatan di luar kantor.
2. Kendala dalam *human relation* proses administrasi dokumen ekspor pada PT. Gemilang Libra Logistics yaitu miskomunikasi sehingga terjadi perbedaan persepsi antara pengirim informasi dan penerima informasi. Serta konflik antar karyawan yang membuat *human relation* antar karyawan menjadi buruk.

5.2 Saran

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi lembaga maupun bagi peneliti yang selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan maka diharapkan perusahaan harus dapat mempertahankan *human relation* yang baik antar karyawan agar *enjoy* dalam melakukan pekerjaan dan komunikasi lancar sehingga semua pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Hal tersebut dapat dipertahankan dengan menjaga komunikasi baik antar karyawan, *briefing*, mengadakan kegiatan di luar kantor, memberi *reward* kepada karyawan sesuai yang telah ditentukan oleh perusahaan, menjalankan hak dan kewajiban sebagai karyawan seperti yang telah dibuat oleh perusahaan salah satunya menjaga hubungan baik antar karyawan dan mempererat hubungan kekeluargaan. Serta perusahaan harus tetap mempertahankan komitmen yang telah dibuat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan komunikasi, *human relation* maupun kegiatan administrasi dokumen ekspor agar hasil penelitiannya lebih baik dan lebih lengkap lagi. Diharapkan juga lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data, serta segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Annisa, S. A. 2015. *Human Relations dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Instansi Pemerintah (Studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar)*. Makassar: UIN Alauddin Makassar.

Arifah, Nur. 2015. *Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia)dan Kondisi Lingkungan Fisik Terhadap Etos Kerja Karyawan Pada PT. Delta Merlin Sandang Tekstil 1 Sragen*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, B. W. 1997. *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*. Jakarta: Logos Wacana Ilmu.

Ambar, T. S dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep, Teori dan Pembangunan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Adiprakosa blogspot. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Diambil dari: <http://adiprakosa.blogspot.com/2008/07/komunikasi-organisasi.html>

Arif, L. R. Bayani. 2016. *Aktivitas Human Relations Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar Dalam Meningkatkan Harmonisasi Dikalangan Pegawai*. Makassar: UIN Alauddin Makassar.

Ali, M. F. 2016. *Teori Organisasi Umum Makalah Komunikasi*. Diambil dari: <https://mfauzanali.wordpress.com/2016/10/15/makalah-komunikasi/>

El, Ishaq. R. 2017. *Publik Relation Teori dan Praktik*. Malang: Intrans Publishing.

Dwi, Antari. R. 2017. *Analisis Leadership dan Human Relation Dan Semangat Kerja Karyawan (Studi Kasus Di Bmt Lima Satu Jepara*. Semarang: UIN Walisongo Semarang.

Effendy, Onong. U. 2009. *Human Relation &Public Relation*. Bandung: MandarMaju

Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.

Gado-gado blog. 2017. *Pengelompokan barang ekspor*. Diambi dari: <http://rmj02.blogspot.com/2017/04/pengelompokan-barang-ekspor.html>

Hasibuan, M. 2008. *Organisasi dan Motivasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Heidjrachman, R., dan Suad Husnan. 2002. *Manajemen personalia*. Yogyakarta:

BPFE.UGM.

Jagad. 2019. *Pengertian dokumen adalah: jenis-jenis, fungsi, dan contoh*. Diambil dari: <https://jagad.id/pengertian-dokumen/>

Junaedy, A., dan Adi Kusrianto. 2014. *Buku Pintar Ekspor Indonesia Menghadapi Implementasi Komunitas Ekonomi ASEAN*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Kompasiana. 2014. *Pentingnya Komunikasi Dan Human Relation*. Diambil dari: <https://www.kompasiana.com/abdurkoli/54f7a0e0a33311991d8b4603/pentingnya-komunikasi-dalam-human-relation>

Lexy, J. Melong. 2004. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Maxmanroe. 2019. *Administrasi Perkantoran: Pengertian, Fungsi, Tujuan, dan Ruang Lingkupnya*. Diambil dari: <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-administrasi-perkantoran.html>

Nawawi dan Martini. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta:Gadjah Mada Universiyt Press.

Pakar Komunikasi. 2017. *Komunikasi Organisasi, Teori, Fungsi, Konsep, Dan Penjelasannya*. Diambil dari: <https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-organisasi>

Ruliana, Poppy. 2016. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta :Rajawali Pers

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Septiani, Faradhilla. 2010. *Prosedur DokumenEkspor pada PT. Arindo Jaya Mandiri*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Sondang, P. Siagian. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Soemirat, Soleh. 2017. *Komunikasi Persuasif Edisi 2*. Jakarta: Universitas

Terbuka.

Tulisan adam. 2015. *Istilah-istilah dalam bisnis ekspor*. Diambil dari:<http://tulisan-adam.blogspot.com/2015/08/daftar-istilah-dalam-bisnis-ekspor-dan.html>

Wiryanto. 2005. *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: Grasindo.



LAMPIRAN



Gambar 1. Wawancara dengan Direktur PT. Gemilang Libra Logistics Bapak Purwadi



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Diana Kusumawati, S.E



Gambar 3. Wawancara dengan Bapak Sutris



Gambar 4. Suasana kerja dan Interaksi karyawan PT. Gemilang Libra Logistics



Gambar 5. Interaksi karyawan PT. Gemilang Libra Logistics



Gambar 6. Suasana kerja pada divisi keuangan



PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS

International Freight Forwarders

PERATURAN - PERATURAN PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS

TATA TERTIB DAN KEWAJIBAN PEGAWAI

Kewajiban yang harus ditaati oleh setiap pegawai antara lain:

1. Ta'at dan Mentaati semua peraturan perusahaan.
2. Melakukan absensi pada waktu masuk kerja dan pada waktu pulang kerja
3. Bekerja dengan jujur, tertib, cermat dan bersemangat untuk kepentingan perusahaan.
4. Memelihara dan meningkatkan keutuhan, kekompakan dan persatuan untuk menciptakan suasana kerja yang baik.
5. Harus selalu menjaga reputasi baik perusahaan dengan cara menjaga hubungan baik dengan rekanan kerja, dan memberikan pelayanan terbaik dan tepat waktu kepada pelanggan.
6. Kelengkapan lampiran tagihan kepada pelanggan menjadi tanggung jawab pegawai setiap divisi.
7. Setiap menerima dan mengirim dokumen dari dan ke pelanggan harus diteliti dan dibuatkan tanda terima.
8. Sebelum mengeluarkan barang impor harus di kroscek dengan dokumen
9. Sebelum mengirim barang impor harus menghubungi pelanggan lebih dulu.
10. Setiap pekerjaan yang belum ada kesepakatan/penawarannya, Harus dibuatkan penawaran dan dapat persetujuan lebih dulu dari pelanggan.
11. Setiap pengeluaran yang tidak bisa ditagihkan kepada pelanggan, akan dibebankan kepada pegawai yang mengerjakan.
12. Setiap kesalahan kerja yang menimbulkan biaya akan dibebankan kepada pegawai.

HARI KERJA DAN WAKTU KERJA

- a. Hari dan atau jam kerja pegawai berbeda satu dengan lainnya sesuai dengan fungsi atau jabatan pegawai tersebut, namun tidak melebihi 7 jam sehari dan 40 jam seminggu atau 8 jam sehari dan 40 jam seminggu.
- b. Dengan memperhatikan perundang-undangan yang berlaku, maka hari kerja & jam kerja di PT.Gemilang Libra Logistics sebagai berikut:

Hari kerja : Senin s/d Jum;at
Jam : 08.15 WIB s/d 16.30 WIB

Hari kerja : Sabtu
Jam kerja : 08.15 s/d 14.00 WIB

Surabaya Office : Jl. Kaliangét No.10-12 Kav. A-3 Tg.Perak Surabaya 60165
Telp.(031)328 2803, 3282928, 3285082 Fax. (031) 328 5576
E-Mail:gl-logistics@indo.net.id
Jakarta Office : PT. Gemilang Giatama Logistics
Perkantoran Enggano Megah No. 9U
Jl. Raya Enggano Tg. Priuk Jakarta Utara 14310
Telp. (021) 4374346 Fax. (021) 43905057

Gambar 7. Tata tertib pada PT. Gemilang Libra Logistics



PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS

International Freight Forwarders

Istirahat : Senin s/d Kamis dan Sabtu
Jam : 12.00 WIB s/d 13.00 WIB

Istirahat : Jum'at
Jam : 11.30 WIB s/d 13.00 WIB

PROSES DAN PENERIMAAN PEGAWAI

- a. Penerimaan karyawan didasarkan atas adanya kebutuhan organisasi dan sudah direncanakan..
- b. Untuk dapat diterima menjadi karyawan, harus memenuhi persyaratan dan lulus dari beberapa seleksi yang diselenggarakan oleh Perusahaan.
- c. Persyaratan Umum Calon Pegawai adalah
 - ~ Warga Negara Indonesia
 - ~ Berusia minimal 18 tahun saat penerimaan
 - ~ Mengutamakan rekomendasi dari teman, saudara dan rekanan yang sudah diketahui kredibilitasnya calon pegawai tersebut.

MASA PERCOBAAN

- a. Perusahaan memberikan Masa percobaan 3 (tiga) bulan kepada pegawai baru.
- b. Dalam masa percobaan pegawai didampingi pegawai yang senior dan diberikan pendidikan.
- c. Dalam masa percobaan baik Perusahaan maupun karyawan berhak memutuskan hubungan kerja setiap saat dengan pemberitahuan secara tertulis sebelum diakhirinya masa percobaan (tanpa membayar uang pesangon).
- d. Setelah berhasil melewati masa percobaan dengan baik, Maka karyawan tersebut diangkat menjadi karyawan tetap.

HAK-HAK PEGAWAI

1. WAKTU DAN CARA PEMBAYARAN UPAH.

- a. Pembayaran upah dilakukan pada tiap-tiap akhir bulan secara tunai setelah karyawan memberikan/menyelesaikan pekerjaannya.
- b. Perubahan Gaji dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan kemampuan perusahaan

2. PERLINDUNGAN DAN KESEHATAN KERJA.

- a. Setiap pegawai telah mencapai masa kerja 1 tahun akan diberikan Jamsostek
- b. Pembayaran premi Jamsostek dibayar oleh perusahaan dan tidak di potongkan dari Gaji Pegawai.

Surabaya Office : Jl. Kaliangét No.10-12 Kav. A-3 Tg.Perak Surabaya 60165
Telp.(031)328 2803, 3282928, 3285082 Fax. (031) 328 5576
E-Mail:gl-logistics@indo.net.id

Jakarta Office : PT. Gemilang Giatama Logistics
Perkantoran Enggano Megah No. 9U
Jl. Raya Enggano Tg. Priuk Jakarta Utara 14310
Telp. (021) 4374346 Fax. (021) 43905057



PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS

International Freight Forwarders

- c. Program JAMSOSTEK meliputi :
- ~ Jaminan Kecelakaan Kerja
 - ~ Jaminan Kesehatan
 - ~ Tunjangan Hari Tua

3. INSENTIVE

Perusahaan setiap tahun memberikan 1 unit kendaraan sepeda motor untuk diberikan kepada pegawai dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Nomor urutan masuk sebagai pegawai PT. Gemilang Libra Logistics
- b. Pegawai tersebut tidak pernah melakukan pelanggaran/kesalahan kerja
- c. Khusus pegawai baru minimal masa kerja mencapai 3 tahun
- d. Total keuntungan bersih perusahaan dalam satu tahun setiap divisi akan diberikan kepada pegawai dalam setiap divisinya sebesar 10%
- e. Total kesalahan kerja yang dilakukan setiap divisi yang mengakibatkan timbulnya biaya akan dikurangkan dalam pemberian keuntungan bersih dimaksud.

4. TUNJANGAN HARI RAYA

- a. Pegawai minimal masa kerja 3 bulan akan mendapat THR.
- b. Pemberian besarnya THR ditentukan berdasarkan disiplin kerja pegawai.
- c. Pemberian THR akan berikan minimal 2 minggu sebelum Hari Raya.

5. GAJI PEGAWAI SELAMA SAKIT

- a. Gaji pegawai yang tidak dapat bekerja karena sakit akan tetap dibayar penuh selama pegawai tersebut dapat memberikan surat keterangan yang sah dari Dokter Perusahaan atau Klinik Umum/Puskesmas.
- b. Pegawai yang menderita penyakit dan membutuhkan perawatan dalam jangka waktu lama atau pegawai membutuhkan rawat inap di rumah sakit maka, berlaku ketentuan sebagai berikut:
 - 3 bulan pertama upahnya akan dibayarkan sebesar 100%
 - 3 bulan kedua upahnya akan dibayar sebesar 75%
 - 3 bulan ketiga upahnya akan dibayar sebesar 50%
 - 3 bulan keempat upahnya akan dibayar sebesar 25%
- c. Apabila setelah dipertimbangkan secara medis bahwa belum menunjukkan kondisi yang berarti bagi kesehatan yang bersangkutan, maka Perusahaan berhak memberhentikan dengan hormat sesuai prosedur yang berlaku.

Surabaya Office : Jl. Kaliangèt No.10-12 Kav. A-3 Tg.Perak Surabaya 60165
Telp.(031)328 2803, 3282928, 3285082 Fax. (031) 328 5576
E-Mail:gl-logistics@indo.net.id

Jakarta Office : PT. Gemilang Giatama Logistics
Perkantoran Enggano Megah No. 9U
Jl. Raya Enggano Tg. Priuk Jakarta Utara 14310
Telp. (021) 4374346 Fax. (021) 43905057



PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS

International Freight Forwarders

6. BANTUAN MELAHIRKAN

- a. Seorang pegawai wanita akan mendapat istirahat 1,5 bulan sebelum dan 1,5 bulan sesudah melahirkan. Selama masa istirahat tersebut, pegawai akan mendapat upah penuh.
- b. Sampai melahirkan anak ketiga, selain mendapat upah penuh seperti tersebut diatas, pegawai wanita atau pegawai pria yang istrinya melahirkan akan mendapat bantuan kelahiran sebesar Rp. 500.000.

7. PENGHARGAAN MASA KERJA

- a. Masa kerja 10 tahun
- b. Masa kerja 20 tahun
- c. Masa kerja 30 tahun
- d. Bentuk penghargaan akan disesuaikan dengan kemampuan Perusahaan.
- e. Penghargaan tersebut diserahkan bertepatan pada hari jadi perusahaan.

8. INSENTIVE LAIN-LAINNYA

- a. Pegawai adalah salah satu asset perusahaan dan bersama pegawai perusahaan menjadi berkembang dan besar.
- b. Perusahaan akan selalu memberikan kesejahteraan kepada pegawainya yang disesuaikan dengan kemampuan perusahaan.

TINDAKAN DISPLIN

1. TAHAPAN-TAHAPAN TINDAKAN DISIPLIN.

- a. Teguran secara lisan
- b. Peringatan tertulis
- c. Pemutusan hubungan kerja

2. TEGURAN SECARA LISAN

- a. Setiap pegawai yang melakukan pelanggaran peraturan dan tata tertib perusahaan dapat dikenakan tindakan disiplin.
- b. Karyawan diberikan pengarahan dan dicatat oleh perusahaan
- c. Peringatan ini akan dihapuskan apabila selama 3 (tiga) bulan ia tidak melakukan pelanggaran.

3. PERINGATAN TERTULIS

- a. Setiap pegawai yang melakukan pelanggaran peraturan dan tata tertib perusahaan yang kedua kalinya diberikan peringatan tertulis.
- b. Peringatan tertulis akan dihapuskan apabila selama 6 (enam) bulan ia tidak melakukan pelanggaran.

Surabaya Office : Jl. Kaliangét No.10-12 Kav. A-3 Tg.Perak Surabaya 60165
Telp.(031)328 2803, 3282928, 3285082 Fax. (031) 328 5576
E-Mail:gl-logistics@indo.net.id

Jakarta Office : PT. Gemilang Giatama Logistics
Perkantoran Enggano Megah No. 9U
Jl. Raya Enggano Tg. Priuk Jakarta Utara 14310
Telp. (021) 4374346 Fax. (021) 43905057



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

Nomor : SKL / 81 / STIAMAK / IV / 2020
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan ijin penelitian Skripsi

Surabaya, 06 April 2020

Yth. Pimpinan
PT. Gemilang Libra Logistics
di

SURABAYA

1. Sehubungan dengan Kalender Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya Tahun 2019/2020, dan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan mahasiswa STIAMAK Barunawati Surabaya, untuk kepentingan dimaksud STIAMAK Barunawati menugaskan para mahasiswa Semester akhir untuk melaksanakan penelitian dan menyusun laporan Tugas Akhir/Skripsi.
2. Tersebut butir 1 di atas, bersama ini mohon perkenan Bapak/Ibu memberikan ijin kepada mahasiswa kami, atas nama:

No.	Nama	NIM
1	Bimawati Oktavina Rumpaidus	161011371
2	Cici Dwi Ardila	161011341

Untuk melaksanakan Penelitian di perusahaan PT. Gemilang Libra Logistics yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun jadwal pelaksanaan penelitian kami menyesuaikan kesiapan Perusahaan dapat menerima mahasiswa kami.

3. Demikian atas perhatian dan persetujuannya kami mengucapkan terima kasih.


STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA
KETUA
NUGROHO DWI P, S.Psi, M.Sc
NIDN : 8831290019

Gambar 8. Surat Ijin Penelitian

HASIL TRANSKIP WAWANCARA NARASUMBER DI PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS

Data Identitas Narasumber :

Nama : Purwadi

Jabatan : Direktur

Transkrip wawancara :

1. Bagaimana interaksi bapak kepada karyawan di sini ? dan bagaimana bentuk interaksi secara langsung dengan karyawan di sini ?

“Interaksi pastinya ada bentuk interaksinya yaitu komunikasi yang baik dengan karyawan dan berbagi informasi yang jelas, dan untuk interaksi secara langsung setiap karyawan yang baru masuk di Gemilang pastinya saya interview mereka, memberi tahu proses kerjanya secara umum dan memberi semangat, sama *briefing* itu kita lakukan untuk mengevaluasi kinerja karyawan tentang perusahaan dan itu tidak setiap hari, tapi untuk *briefing* setiap hari itu hanya pada saat tertentu saja seperti kalau ada masalah di perusahaan barulah kami melakukan itu, karena saya sepenuhnya percaya dengan karyawan disini dan saya anggap mereka mampu mengerjakan tugas mereka.”

2. Bagaimana *human relation* bapak dengan karyawan disini dan apakah terjalin dengan baik ?

“Hubungan saya dengan karyawan disini terjalin baik dan saya tidak pernah membangun sekat atau batasan antara bawahan dan atasan ya sudah berjalan saja layaknya keluarga yang terpenting pekerjaan beres itu saja.”

3. Apakah ada penerapan *human relation* ? apakah dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga proses administrasi dokumen ekspor dapat berjalan dengan lancar ?

“Tentu ada, karena disini setiap karyawan yang baru masuk itu kita buat surat perjanjian hak dan kewajiban karyawan dan salah satu isi dari perjanjian itu adalah menjaga hubungan baik antar karyawan dan

menjunjung rasa kekeluargaan, seperti yang bisa dilihat disini suasananya nyaman karyawan kerja dengan enjoy pekerjaan lancar dan perusahaan berkembang .”

4. Apakah *human relation* berpengaruh terhadap kelancaran proses kerja dan administrasi dokumen ekspor ?

“Berpengaruh kalau tidak berpengaruh, perusahaan tidak akan membuat surat perjanjian hak dan kewajiban karyawan yang isinya seperti yang tadi saya katakan, karena semua itu saya buat berdasarkan pengalaman saya saat masih bekerja sebagai karyawan.”

5. Apakah ada kendala yang dihadapi dalam *human relation*? Dan jika kendala tersebut mempengaruhi pekerjaan tindakan apa yang bapak lakukan ?

“Kendala pasti ada, tidak ada perusahaan yang tidak memiliki kendala, karyawanpun juga memiliki kendala dan tidak semua orang itu baik tetapi perusahaan berkomitmen pada sesuatu yang telah dibuat dan perusahaan juga ada tata tertib hak-hak dan kewajiban yang telah disepakati juga ada jadi kalau ada penyimpangan ya langsung keluar.”

6. Bagaimana jika ada karyawan bapak yang hubungannya kurang harmonis dengan karyawan yang lain sehingga mempengaruhi pekerjaan, tindakan apa yang akan bapak lakukan ?

“Di perusahaan sudah ada surat perjanjian hak dan kewajiban karyawan yang tadi diawal sanggup atau bersedia menjaga hubungan baik terhadap sesama karyawan dan mejunjung tinggi rasa kekeluargaan didalam perusahaan, dan kalau pun ada permasalahan yang seperti itu ada yang kita tamping ada yang kita diam biarkan karenakan udah pada dewasa tapi perusahaan melihat pada pekerjaan, kalau pekerjaan tidak terganggu ya sudah kalau pekerjaan terganggu baru dipanggil dan ditanya masalahnya apa dan kita cari solusinya.”

7. Apakah ada *reward* untuk karyawan yang memiliki kinerja yang bagus ?

“Di Gemilang kita membuat sistem berbagi rezeki dalam perusahaan ini berkembang kita ingat kepada yang mendukung berkembangnya

perusahaan ini ya karyawan, untuk berbaginya kalau ada karyawan yang mendapatkan order dia akan mendapat *royalty* disamping gaji disamping hak-hak dia sebagai karyawan dan untuk karyawan yang masa kerjanya mencapai 5 tahun akan mendapatkan sepeda motor secara Cuma-Cuma dan untuk karyawan yang masa kerjanya mencapai 10 tahun, 15 tahun akan mendapat penghargaan dan untuk masa kerja 20 tahun akan mendapatkan penghargaan berupa umroh dan ada pembagian keuntungan bersih yang didapat perusahaan selama 1 yaitu sebesar 10% dan itu diberikan kepada setiap kepala divisi dan dibagikan ke anggota yang lain dilakukan sistem seperti itu agar tidak ada rasa iri terhadap karyawan lain karena semua dapat.”

8. Apakah ada kegiatan di luar kantor untuk menciptakan keakraban antar karyawan ?

“Di Gemilang ada acara tahunan seperti ziarah wali dan jogja *Amazing* dilaksanakan setiap tahun sekali dan diadakan sebelum puasa, semua karyawan ikut baik keluarga teman dan umum pun boleh ikut dan acaranya gratis tapi untuk tahun ini karena ada covid 19 jadi acara itu dibatalkan dan diganti dengan acara bakti sosial dan dengan acara tersebut otomatis dapat menciptakan keakraban antar karyawan.”

HASIL TRANSKIP WAWANCARA NARASUMBER DI PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS

Data Identitas Narasumber :

Nama : Diana Kusumawati, S.E

Jabatan : Supervisor

Transkrip wawancara :

1. Bagaimana interaksi ibu dengan karyawan di sini ?

“ Interaksi dengan karyawan disini baik, komunikasinya lancar selain komunikasi secara langsung kita juga komunikasi via *email*, *whatsapp* dan telpon pokoknya semua lancar.”

2. Bagaimana *humanrelation* ibu dengan karyawan di sini ?

“*human relation* dengan karyawan disini baik, disini kita sangat akrab karena hubungan antar karyawan sangat bagus.”

3. Apakah ada penerapan *human relation* dan apakah dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga proses administrasi dokumen ekspor dapat berjalan dengan lancar ?

“iya pasti ada. Hubungan antar karyawan bagus pasti kinerja juga bagus, dengan komunikasi yang baik akan menimbulkan rasa nyaman. Semua yang dirasakan hanya nyaman dan enjoy seperti yang dilihat.”

4. Apakah *human relation* berpengaruh terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor ?

“Berpengaruh ya, *human relation* sangat berpengaruh dalam proses administrasi dokumen ekspor, karena dengan adanya *human relation* interaksi dan berkomunikasi dengan karyawan dapat berjalan dengan baik sehingga proses administrasi dokumen ekspor dapat berjalan dengan lancar dan dokumen-dokumen dapat diterima dengan cepat dan kalau hubungan antar karyawan tidak baik maka semua pekerjaan akan terganggu. Perusahaan juga telah membuat hak-hak dan kewajiban untuk karyawan yang telah disetujui oleh semua karyawan, salah satunya menjaga hubungan baik dengan karyawan lain dan menjunjung tinggi

nilai-nilai kekeluargaan agar suasana dikantor ini jadi nyaman *enjoy* jadi secara otomatis hal itu sangat mempengaruhi.”

5. Apakah ada kendala yang dihadapi dalam *human relation* ?
“Kendala pasti ada, cuman ya bisa diatasi dan sejauh ini meskipun ada kendala semua baik-baik saja dan bisa diselesaikan dengan komunikasi dan interaksi yang baik.”
6. Bagaimana komunikasi ibu dengan pegawai yang kinerjanya menurun atau mengalami kesalahan dalam pembuatan dokumen ekspor ?
“Disini kami bekerja sesuai dengan kemampuan dan bagian masing-masing jadi sudah paham dan mengerti dengan apa yang ditugaskan dan kalau terjadi kesalahan selama tidak fatal bisa diperbaiki cuman kalau fatal itu biasanya kena denda ya kita bicarakan lagi dengan baik-baik.”
7. Bagaimana jika ada karyawan yang hubungannya kurang harmonis dengan karyawan yang lain sehingga mempengaruhi pekerjaan, tindakan apa yang akan ibu lakukan ?
“Tetap profesional dan mengingatkan mereka, kan sudah sama-sama dewasa dan memiliki tanggung jawab masing-masing jadi harus bisa menjaga hubungan baik.”
8. Apakah ada reward untuk karyawan yang memiliki kinerja yang bagus ?
“Kalau *reward* di perusahaan ini ada cuman ya setiap tahun dan sesuai jenjang masa kerjanya bukan karena kinerjanya bagus, loyalitas lah.”
9. Apakah ada kegiatan di luar kantor untuk menciptakan keakraban antar karyawan ?
“Setiap tahun perusahaan selalu mengadakan ziarah wali menjelang puasa biasanya dua minggu atau satu minggu sebelum puasa selalu ziarah wali, tapi untuk tahun ini karena corona jadi diganti kegiatan bakti sosial.”
10. Bagaimana interaksi secara langsung yang terjadi antara karyawan dan pimpinan ?
“Interaksi saya, karyawan ke pimpinan baik ya, meskipun jarang interaksi secara langsung pimpinan tidak pernah membatasi karyawan untuk komunikasi soal pekerjaan kepada beliau.”

HASIL TRANSKIP WAWANCARA NARASUMBER DI PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS

Data Identitas Narasumber :

Nama : Sutris

Jabatan : Pimpinan Divisi Ekspor

Transkrip wawancara :

1. Bagaimana interaksi bapak dengan karyawan di sini ?
“Interaksi dan komunikasi antar karyawan disini terjalin sangat baik, dan komunikasi selalu lancar baik melalui *whatsapp*, telepon, *email*, walaupun ada masalah dibagian lapangan dan didalam perusahaan kita selalu membantu mencari solusinya. Misalnya kalau ada masalah dibagian lapangan, karyawan bagian lapangan telepon sambil kita tanya kendalanya apa dan kita bantu cari solusi.”
2. Bagaimana *humanrelation* bapak dengan karyawan di sini ?
“*Human relation* hubungan antar karyawan disini dan pelanggan baik, semua baik.”
3. Bagaimana proses administrasi dokumen ekspor ?
“Proses administrasi dokumen ekspor di sini sama seperti perusahaan yang lain ya secara umum mulai dari *SI*, *DO*, *Stuffing*, *PEB*, *NPE*, *B/L*, *COO*, asuransi.”
4. Apakah ada penerapan *human relation* dan apakah dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga proses administrasi dokumen ekspor dapat berjalan dengan lancar ?
“Ada ya, kalau tidak diterapkan itu pasti suasana kantor tidak seperti ini santai nyaman, komunikasi baik kerja ya tidak malas-malasan karena hubungan antar karyawan baik semua pekerjaan cepat selesai.”
5. Apakah *human relation* berpengaruh terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor ?

“Mempengaruhi karena kalau hubungan dengan karyawan baik semua pekerjaan bisa cepat selesai dan bisa langsung ketemu kalau ada kendala dipekerjaan kalau hubungan dengan karyawan tidak baik pasti komunikasi terhambat malas-malasan kerja cepat bosan di kantor.”

6. Apakah ada kendala yang dihadapi dalam *human relation* ?

“kendala ada ya tapi bukan kendala yang tidak bisa diatasi, seperti kendala diproses bagian dokumen ekspor biasanya miskomunikasi antara pihak gemilang dan pelanggan kadang karyawannya ada yang kurang paham tentang isi dokumen ekspor jadi kadang terjadi kesalahan dalam pembuatan shipping instruction atau saat booking kontainer kepihak pelayaran terjadi miskomunikasi kalau itu sudah terjadi proses administrasi dokumen ekspor terhambat tidak berjalan lancar.”

7. Bagaimana komunikasi bapak dengan pegawai yang kinerjanya menurun atau mengalami kesalahan dalam pembuatan dokumen ekspor ?

“Intinya tetap menjaga komunikasi dengan baik dan professional dalam pekerjaan agar tidak ada kesalahan dalam proses administrasi dokumen ekspor dan sebelum di *submit* harus diteliti lagi.”

8. Bagaimana jika ada karyawan yang hubungannya kurang harmonis dengan karyawan yang lain sehingga mempengaruhi pekerjaan, tindakan apa yang akan bapak lakukan ?

“Ya kita harmoniskan dan komunikasikan dengan baik. Walaupun hubungan kurang harmonis kalau untuk pekerjaan harus tetap professional.”

9. Apakah ada reward untuk karyawan yang memiliki kinerja yang bagus ?

“*Reward*, setiap karyawan disini dapat sepeda motor itu sesuai urutan dan masa kerja 5 tahun kalau untuk *reward* bagi karyawan yang kinerjanya bagus belum ada.”

10. Apakah ada kegiatan di luar kantor untuk menciptakan keakraban antar karyawan ?

“pasti setiap satu tahun sekali selalu ada ziarah wali sebelum puasa, dan jogja *amazing* itu juga pernah, semua karyawan ikut keluarga-keluarga juga ikut dikegiatan itu kita semua *enjoy* ya.”

11. Bagaimana interaksi secara langsung yang terjadi antara karyawan dan pimpinan ?

“Jarang interaksi langsung sama pimpinan tapi disini kita ada *briefing* untuk evalusai kerja ya seperti bahas jumlah orderan, kalau ada masalah ya kita bicarakan sama-sama, meskipun tidak setiap hari ada *briefing*.”



HASIL TRANSKIP WAWANCARA NARASUMBER DI PT. GEMILANG LIBRA LOGISTICS

Data Identitas Narasumber :

Nama : Tuti Nurhayati

Jabatan : Pimpinan Divisi Keuangan

Transkrip wawancara :

1. Bagaimana interaksi ibu dengan karyawan di sini ?
“Interaksi saya dengan karyawan di sini bagus, semua lancar.”
2. Bagaimana *humanrelation* ibu dengan karyawan di sini ?
“Hubungan *human relation* kami baik semua karyawan akrab, komunikasi juga baik kondusif kami juga sering berbagi jajanan dan makan siang bareng.”
3. Apakah ada penerapan *human relation* dan apakah dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga proses administrasi dokumen ekspor dapat berjalan dengan lancar ?
“Pasti ada, karena kalau tidak diterapkan dan dibuatkan perjanjian di dalam kewajiban karyawan akan sering muncul konflik dan pekerjaan akan terhambat. Ya *human relation* dapat meningkatkan kinerja karyawan karena itu juga pekerjaan semua lancar.”
4. Apakah *human relation* berpengaruh terhadap kelancaran proses administrasi dokumen ekspor ?
“Dalam sebuah tim kerja yang terpenting adalah *human relation* yang baik antar karyawan, karena jika ada salah satu karyawan didalam tim itu merasa tidak nyaman karena ada konflik dengan karyawan lain yang juga ada didalam tim itu jadinya akan selalu ada konflik-konflik kecil seperti saling sindir, cuek dan itu akan mempengaruhi proses administrasi dokumen dan menghambat pekerjaan.”

5. Apakah ada kendala kendala yang dihadapi dalam *human relation* ?
“Jarang ya, karena setiap karyawan disini memiliki kewajiban untuk menjaga hubungan baik antar karyawan dan menjunjung tinggi kekeluargaan. Kalaupun ada mungkin Cuma konflik kecil yang dapat diatasi.”
6. Bagaimana komunikasi ibu dengan pegawai yang kinerjanya menurun atau mengalami kesalahan dalam pembuatan dokumen ekspor ?
“Tetap baik dan memberi teguran yang baik, kalau kesalahan dalam pekerjaan biasanya dikenai denda tapi lihat-lihat kesalahannya fatal atau tidak, dan pasti memberikan semangat agar kerjanya kembali bagus.”
7. Bagaimana jika ada karyawan yang hubungannya kurang harmonis dengan karyawan yang lain sehingga mempengaruhi pekerjaan, tindakan apa yang akan ibu lakukan ?
“Kalau sampai mengganggu pekerjaan ya di harmoniskan, dan kalau tetap seperti itu ya dibiarkan saja kan sudah dewasa tau benar dan salah.”
8. Apakah ada reward untuk karyawan yang memiliki kinerja yang bagus ?
“*Reward* disini sudah dijelaskan di dalam surat perjanjian hak dan kewajiban karyawan, dan benruk *reward* di gemilang itu berupa sepeda motor yang dibagikan ke setiap karyawan yang masa kerjanya sudah 5 tahun, pembagian royalti 10% disetiap divisi, dan penghargaan masa kerja 10 tahun, 15 tahun dan 20 tahun.”
9. Apakah ada kegiatan di luar kantor untuk menciptakan keakraban antar karyawan ?
“Ada di gemilang setiap tahun mengadakan kegiatan ziarah wali dan jogja *amazing* semua karyawan termasuk keluarganya boleh ikut jadi hubungan yang tercipta bukan hanya antar karyawan tetapi juga keakraban antar karyawan perusahaan.”
10. Bagaimana interaksi secara langsung yang terjadi antara karyawan dan pimpinan ?
“Ya baik selayaknya pimpinan dan karyawan, komunikasi melalui telpon, dan komunikasi langsung juga lancar, beliau selalu mendengarkan

masukannya dari para karyawannya, meskipun jarang bertemu langsung tapi semua komunikasi dan interaksi baik.”

