

**PENDEKATAN HUMAN RELATIONS DALAM PENYELESAIAN KONFLIK
ANTARA MAJIKAN DENGAN TKI DI MALAYSIA**

Hadi Surantio

Universitas Nasional

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan
Jurusan Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Abstract

Conflicts and problems that occur between employers citizen malaysian and indonesian migrant workers though never break in the mass media. This problem from time to time has not received proper solution so relatively similar cases has occurred and to happen again. Moreover there are tendencies escalation in the quantity and quality of the cases happened. This essay will try explaining alternate exits up there, classifiable the settlement efforts through an approach to human relations. Human relations an approach face-to-face communication do it persuasively aimed at reaching happiness and kepuasan for both sides are doing here.

Key Word: Human Relations, The conflict, Diplomacy.

I. PENDAHULUAN

Sudah cukup banyak contoh kasus konflik antara majikan dengan tenaga kerja yang berasal dari Indonesia terjadi di Malaysia. Penganiayaan, tindak kekerasan fisik, perkosaan, pembunuhan, persoalan upah/gaji yang tidak dibayar atau tidak sesuai yang dijanjikan, pelecehan seksual, penipuan dan perlakuan tidak humanis, over worked, penyiksaan, dan berbagai tindak negatif sejenis seolah tidak habis-habisnya dan tanpa penyelesaian tuntas. Bahkan Duta Besar Malaysia di Jakarta telah mendesak pemerintah Malaysia agar warganya berhenti bertindak diskriminatif dan berlaku kurang ajar terhadap warga negara Indonesia, "siapa pun harus diperlakukan adil dan bermartabat," katanya tegas.

Dari tahun ke tahun memang terjadi peningkatan kuantitas kasus. Tahun 2007 ada 973 kasus. Tahun 2008 terdapat 732 kasus. Pada tahun 2009 terjadi 960 kasus. Sedangkan pada tahun 2010 Kedutaan Besar Republik Indonesia berhasil menyelesaikan 1.382 kasus tenaga kerja Indonesia dengan pihak majikan mereka dan juga pihak imigrasi Malaysia. Pada tahun 2011 ini saja ada 421 kasus, kata Suhartono, dari Pusat Humas Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Dari 421 kasus ini sampai bulan Maret 2011 ini baru diselesaikan 161 kasus, dan masih tersisa 260 kasus yang masih bermasalah dan belum terselesaikan. Dari sekian banyak kasus tersebut, adalah ketidakjelasan mengenai upah mendominasi permasalahan tenaga kerja Indonesia dengan majikan mereka di Malaysia. Jelaslah bahwa masalah yang terjadi adalah antara pekerja Indonesia dengan majikan mereka yang notabene warga Malaysia.

Dalam perspektif ilmu komuni-

kasi, hal di atas menyangkut komunikasi inter personal yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Di dalam komunikasi antar pribadi seyogianya kedua pihak pelaku komunikasi (komunikator dan komunikan) yaitu majikan dan pekerja sama-sama mengedepankan pendekatan yang manusiawi, atau apa yang disebut human relations approach.

Di negara-negara yang sudah maju, human relations telah mendapat perhatian para manajer dalam kehidupan organisasi apapun. Hal ini dirasa penting karena dalam rangka memecahkan berbagai masalah yang menyangkut faktor manusia dalam manajemen. Benturan psikologis dan konflik antara kepentingan pribadi dengan kepentingan organisasi sering terjadi, bukan saja antara para manajer dengan karyawan, tetapi juga antara karyawan dengan karyawan yang mau tidak mau dapat mengganggu jalannya roda organisasi dalam mencapai tujuannya.

Human Relations dirasakan manfaatnya bagi para manajer untuk menghilangkan luka-luka akibat salah komunikasi (*miscommunication*) dan salah interpretasi (*misinterpretation*) yang terjadi antara manajer dengan para bawahannya.

Adalah tidak gampang mencari terminologi yang paling tepat dalam bahasa Indonesia sebagai translasi dari human relations. Ada yang menerjemahkannya sebagai hubungan antar manusia, ada yang mengatakan hubungan insani, ada juga yang mengatakan hubungan antar pribadi, dan ada juga yang mentranslate human relations sebagai hubungan manusiawi, yaitu bagaimana memanusiaikan manusia dalam kegiatan komunikasi.

Apapun terjemahan human relations, esensi yang terpenting adalah bahwa ciri yang paling mendasar dari human relations bukan 'human' dalam arti wujud manusia sebagai 'human being' akan tetapi dalam makna proses rohaniah yang tertuju pada kebahagiaan berdasarkan watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap, tingkah laku dan aspek kejiwaan lain yang terdapat dalam diri manusia, (Onong U. Effendy, 1993 : 40). Oleh karena itu, terjemahan human relations yang paling tepat menurut hemat penulis adalah hubungan insani atau hubungan manusiawi yang maksudnya adalah bagaimana kita mengedepankan nilai-nilai manusiawi apakah kita sebagai komunikator atau komunikan saat melakukan komunikasi antar pribadi. Jadi, bila majikan berkomunikasi dengan orang yang bekerja padanya, majikan harus menempatkan dirinya sama dengan pekerja. Majikan seyogianya dapat berorientasi pada pekerja dengan bersimpati dan berempati diri. Dengan kata lain, dalam pendekatan human relations baik komunikator maupun komunikan berdiri sama tinggi dan duduk sama rendah. Jadi tidak ada perbedaan status sosial yang melekat pada diri komunikator dan komunikan saat menerapkan human relations.

Dalam buku, *Applied Human Relations An Organizational Approach* (1978) Jack Halloran, mengatakan bahwa meskipun tidak diketahui pasti kapan gerakan human relations dimulai, namun diperkirakan sekitar tahun 1850 ketika perhatian banyak orang tertuju pada kebutuhan para pekerja, dan saat disadari bagaimana kebutuhan tersebut mempengaruhi keseluruhan produktifitas. Sebelumnya para manajer memandang para pekerja sebagai suatu komoditi untuk dibeli dan dijual seperti komoditi lainnya. Para pekerja bekerja seharian penuh dengan upah yang rendah serta kondisi kerja yang memprihatinkan meru-

pakan kenyataan dari kehidupan pekerja. Persatuan atau serikat pekerja berjuang untuk dapat berdiri dan memenangkan hak-hak mereka.

Pada tahun-tahun selanjutnya muncul Frederick Taylor dengan teorinya yang terkenal dengan apa yang dinamakan 'scientific management'. Teori ini menyatakan bahwa produktifitas yang lebih besar akan dapat diperoleh dengan memerinci tugas-tugas secara khusus, yaitu dengan menghilangkan perasaan antagonisme antara majikan dengan bawahannya. Apabila para penguasa dan para pekerja secara bersama-sama mengkoncentrasikan dirinya pada usaha meningkatkan produksi, dan sama-sama memfokuskan perhatian terhadap peningkatan, bukannya mempersoalkan pembagian surplus, maka surplus tersebut akan menjadi sedemikian besarnya sehingga tidak akan menimbulkan konflik mengenai bagaimana membaginya karena sudah lebih dari cukup. Teori manajemen ilmiah ini mendapat kecaman karena scientific management cenderung mengeksploitasi para pekerja daripada memberi keuntungan pada mereka.

Teori Frederick Taylor dinilai menitik-beratkan pengawasan dan disiplin yang dapat mengakibatkan pengrusakan moral dan daya juang para pekerja. Pekerja dianggap semata-mata sebagai alat ekonomi sama dengan mesin dan merupakan bagian dari proses produksi, bukan sebagai manusia dengan segala kebutuhannya. Teori ini tidak memperhatikan terhadap jaringan sosial yang kompleks yang diciptakan oleh para pekerja di dalam lingkungan kerjanya. Bahwa sesungguhnya jaringan sosial yang kompleks itulah yang menimbulkan pengaruh signifikan terhadap produksi, (Jack Halloran, 1978 : 8-9).

Terlepas dari banyaknya kritik terhadap teori manajemen ilmiah yang membawa pengaruh yang luas pada kalangan industriawan dan para manajer. Dengan tersebarnya teknik manajemen ilmiah, dan dalam rangka meningkatkan penentuan tugas dari produser dan penempatan para pekerja, para industriawan dan usahawan menyadari bahwa kemampuan para pekerja secara individual adalah unik. Pada tahun 1920 citra para pekerja telah mulai berubah banyak dibanding tahun sebelumnya. Pandangan baru menyatakan bahwa semua pekerja adalah manusia-manusia yang kompleks dan unik yakni bahwa ke terampilan dan kemampuannya secara individual dapat diukur, diuji, dan dilatih. Seorang pekerja dapat dianggap sebagai perpaduan dari berbagai sifat yang dapat diukur secara cermat dan dikembangkan dengan latihan yang tepat.

Ketika citra baru dari para pekerja diraih dan berkenan di hati para manajer, maka eksistensi serikat pekerja menjadi semakin kuat. Dan sekitar tahun 1920 serikat-serikat pekerja di seluruh negara telah mendapat pengakuan dari para industriawan dan para manajernya. Perkembangan dari teknik-teknik manajemen ilmiah, perjuangan para pemimpin serikat pekerja serta dan perkembangan teknologi yang pesat membawa konsekuensi akan pengakuan bahwa seorang pekerja adalah manusia dengan segala kebutuhannya. Ketiga perkembangan tersebut juga menyebabkan para manajer mengkaji kembali citranya masing-masing. Mereka introspeksi diri dan mulai mempertanyakan kearifannya mengenai pandangann mereka yang tradisional terhadap gaya kepemimpinan dan pengambilan keputusan.

Pada pertengahan tahun 1920

studi tentang pendekatan humanistik dalam bisnis dan industri, Hawthorne dan Elton Mayo melalui National Research Council bekerja sama dengan Massachusetts Institute of Technology melakukan riset selama beberapa tahun yang menganalisis betapa pentingnya faktor moral, daya juang, dan motivasi pribadi pekerja di tempat kerja mereka. Bahwa pengukuran secara kuantitatif, interaksi normal dari para pekerja yang sedang melakukan tugasnya menciptakan suatu jaringan sosial yang dinamakan organisasi informal yang berpengaruh besar terhadap pola tingkah laku para pekerja,

Sejak itu manajemen tidak lagi memandang para pekerja semata-mata sebagai alat ekonomi atau sebagai bagian yang terpisahkan dari proses produksi. Mereka harus dilihat sebagai manusia yang kompleks yang interaksinya berpengaruh terhadap hasil produksi secara keseluruhan tanpa mempersoalkan proses teknologi yang complicated. Pada masa-masa selanjutnya para industriawan dan usahawan telah menunjukkan pengertian yang lebih mendalam terhadap hubungan antara produktifitas dan kepuasan hati para pekerja. Pada tahun 1970-an para usahawan di berbagai negara maju telah menunjukkan penilaiannya bagaimana pentingnya kontribusi secara teoritis dan eksperimental, bahwa human relations telah menjadi ilmu pengetahuan yang tidak bisa diabaikan oleh mereka yang bergerak dalam bidang bisnis.

II. LANDASAN TEORI

a. Lingkup Human Relations

Bahwa masalah human relations adalah masalah rohaniah yang menyangkut watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap dan tingkah laku menuju suatu kebahagiaan atau

kepuasan hati. Proses rohaniah dengan perasaan bahagia ini berlangsung pada dua atau tiga orang yang terlibat dalam hubungan komunikatif, yaitu komunikasi antar personal yang karena sifatnya yang dialogis, maka masing-masing tahu, sadar, dan merasakan efeknya. Jika semuanya merasa bahagia, maka orang yang melakukan kegiatan human relations itu berhasil. Apabila tidak menimbulkan rasa puas bagi para pelaku komunikasi-nya maka implementasi human relations berarti gagal.

Penerapan human relations sebagai suatu aktifitas komunikasi bukanlah suatu hal yang mudah. Oleh karena itu, pemahaman kita tentang psikologi jiwa dan rohani manusia diperlukan mutlak agar dalam penerapannya berhasil dan tepat guna. ☒No two leaves, No two snowflakes, No two people (not even identical twins) are just alike. This principle of individuality is known as variation.☒ (Calvin Thomason, 1995 : 48).

Meskipun demikian banyaknya jumlah manusia di muka bumi ini, namun tidak ada yang sama dalam segala hal, bahkan di antara anak kembar sekalipun, terutama dalam watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap dan tingkah laku. Berdasarkan hal ini, jika seseorang ingin berhasil dalam kehidupannya, pendekatan human relations adalah salah satu cara untuk dapat digunakan, terlebih lagi bagi seorang pemimpin dalam organisasi apapun dan dalam bidang apapun. Dalam hubungan ini ia seharusnya memahami ilmu komunikasi dan ilmu jiwa atau psikologi. Dengan begitu, ia akan disenangi, disegani, dan dihormati baik di dalam organisasi maupun saat berada di masyarakat.

Pengertian human relations dalam arti luas adalah kegiatan ko-

munikasi persuasif yang dilakukan seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan bermasyarakat, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak (komunikator dan komunikan).

Jadi penerapan human relations dalam arti luas dilakukan di mana saja, di rumah, terminal, pasar, supermarket, bandara, dan sebagainya. Bagi seorang pemimpin, apakah ia seorang direktur perusahaan, perwira angkatan bersenjata, ketua partai politik, majikan dan apapun ia, human relations dalam segala situasi ini penting dilaksanakan, karena akan mencerminkan pribadinya dan image organisasi yang dipimpinnya. Berhasilnya seseorang menerapkan pendekatan human relations karena ia berkomunikasi secara etis, ramah, santun, menghargai, dan menghormati orang lain. Beginilah seharusnya para majikan menghadapi para pekerjanya. Tidak dengan kasar apalagi dengan kekerasan memperlakukan para pekerja. Hargai mereka, hormati mereka, dan berilah perintah dengan ramah, santun, dan etis. Dengan begitu para majikan akan lebih dihormati oleh para pekerjanya.

Pengertian human relations dalam arti sempit adalah kegiatan komunikasi persuasif yang dilakukan seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja (work situation) dan dalam organisasi/perusahaan (work organization) dengan tujuan untuk menggugah kegairahan bekerja dengan semangat kerja sama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati bagi kedua belah pihak (karyawan dan manajemen).

Penerapan human relations dalam organisasi/perusahaan telah banyak dipraktekkan dan diteliti di negara-

negara yang sudah maju, terutama dalam sektor ekonomi industri. Hal ini disebabkan perkembangan masyarakat sebagai akibat kemajuan teknologi yang telah menimbulkan berbagai pengaruh pada individu-individu yang merupakan tenaga kerja (man power) yang dapat menghambat lancarnya pekerjaan. Dengan kegiatan human relations para pemimpin organisasi/perusahaan berusaha memecahkan masalah-masalah (problems) dalam situasi kerja dan masalah-masalah yang menimpa para karyawannya secara individual, sehingga dengan demikian mereka dapat digairahkan dan digerakkan ke arah yang lebih produktif.

Dengan human relations dapat diusahakan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, mencegah salah pengertian, dan mengembangkan segi konstruktif sifat dan tabiat manusia (Norman Maier, 1963 : 50).

Jadi, human relations dalam arti sempit adalah komunikasi persuasif antara karyawan dengan manajemen atau antara karyawan dengan karyawan yang berada dalam struktur dan situasi formal untuk mencapai tujuan organisasi. Karena itu penerapan human relations dalam arti sempit yang dilaksanakan di dalam organisasi atau perusahaan disebut juga organizational human relations. Suatu kegiatan human relations adalah suatu 'action oriented' untuk mengembangkan hasil yang lebih produktif dan memuaskan (to develop more productive and satisfying results).

Human relations adalah seni dan ilmu pengetahuan terapan (art and applied science), suatu pengintergrasian orang-orang ke dalam suatu situasi kerja yang menggiatkan mereka untuk bekerja bersama-sama dengan rasa puas, baik kepuasan ekonomis,

psikologis, maupun kepuasan social. Singkatnya human relations adalah pengembangan usaha kelompok karyawan secara produktif dan memuaskan (human relations is the development of productive, satisfying group effort).

Dari penjabaran pengertian human relations dalam arti luas dan arti sempit, dapat dijelaskan perbedaan-perbedaan antara keduanya, yaitu :

Arti Luas :

1. Dilaksanakan dalam berbagai situasi, artinya dapat diterapkan di mana saja, kapan saja, oleh siapa pun juga dalam kehidupan bermasyarakat dalam hubungannya sosialisasi diri kita kepada orang lain.
2. Segala lapisan masyarakat, siapa pun ia dapat menerapkannya, tanpa melihat status sosial, pangkat, jabatan, kasta, agama, etnis, dan predikat lainnya yang melekat pada individu yang menerapkan human relations itu sendiri.
3. Dilaksanakan secara informal dengan maksud intimacy karena para anggota masyarakat sudah familiar satu sama lainnya.
4. Tujuannya adalah membangun komunikasi yang efektif antar sesama anggota dalam masyarakat.

Arti Sempit :

1. Dilaksanakan di dalam lingkup organisasi/perusahaan/industri.
2. Hubungan antara karyawan dengan pihak manajemen, ataupun hubungan antara sesama karyawan (work situation).

3. Dilaksanakan secara formal, oleh karena penerapannya dalam situasi kerja di mana ada pemimpin dan ada yang dipimpin, selain itu ada birokrasi dalam jenjang jabatan yang dimiliki karyawan (*communication is space*).
4. Tujuannya adalah untuk menggugah semangat dan produktifitas kerja karyawan agar dapat men capai *organizational goal*.

Persamaan Human Relations dalam arti luas dan sempit adalah sebagai berikut :

1. Keduanya merupakan bentuk komunikasi tatap muka (*face to face communication*). Jadi kalau dilaksanakan dengan menggunakan media, misalnya telepon, maka hal ini tidak termasuk kajian human relations.
2. Baik human relations dalam arti luas dan arti sempit sama-sama dilaksanakan secara persuasif. Jadi kalau dilakukan secara coercive misalnya, hal ini tidak termasuk dalam wilayah human relations.
3. Kedua-duanya memiliki tujuan akhir yaitu happiness dan satisfaction bagi kedua belah pihak baik komunikator maupun komunikasi.

III. PEMBAHASAN

a. Kunci Kegiatan Human Relations :

Sebenarnya kunci kegiatan dari human relations adalah bagaimana memotivasi para karyawan untuk bekerja giat berdasarkan kebutuhan mereka secara memuaskan, yaitu ke-

butuhan akan upah yang cukup bagi kebutuhan hidup keluarganya, kebahagiaan keluarganya, kemajuan dirinya, dan lain sebagainya. Seyogianya para majikan warga Malaysia yang memperkerjakan tenaga kerja Indonesia memahami dan menerapkan pendekatan human relations yang mengedepankan aspek manusiawi ketimbang dengan cara-cara kekerasan yang sangat bertentangan dengan jiwa dan martabat kemanusiaan secara manusiawi.

Bahwa untuk memuaskan hati semua karyawan tentulah tidak gampang. Apalagi misalnya menaikkan upah atau gaji seorang karyawan, akan menyebabkan rekan sejawatnya tidak merasa senang. Hal ini dapat dijelaskan dengan human relations kepada karyawan yang lain dengan mempersuasif mereka agar tergugah juga motivasi dan produktifitas kerja yang sama atau lebih dari teman yang mendapatkan kenaikan upah terlebih dahulu. Dengan begitu setiap karyawan akan saling berlomba untuk berprestasi seoptimal mungkin. Adalah keliru misalnya sebagai manajer bila menemukan seorang karyawan yang berbuat salah atau tidak disiplin dengan cacik maki ataupun ancaman-ancaman pemecatan, apalagi dengan penyiksaan fisik. Hal ini sangat bertentangan dengan human relations. Jadi apa yang dilakukan para majikan di Malaysia terhadap tenaga kerja Indonesia adalah sesuatu yang tidak manusiawi dalam perspektif human relations baik dalam arti luas maupun dalam arti sempit.

Seseorang memasuki dunia kerja karena ia berpikir bahwa organisasi/perusahaan akan dapat membantu ia dalam mencapai tujuannya di mana ia bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarganya. Pemimpin organisasi atau majikan

dalam memberikan perintah kerja, pengarahan kerja, bimbingan kerja, pencapaian yang harus diraih adalah melalui komunikasi. Tentu komunikasi di sini disampaikan secara persuasif sehingga diharapkan tidak salah pengertian karena disampaikan secara etis dan tidak menimbulkan salah tafsir, sehingga dengan begitu kebahagiaan dan kepuasan karyawan dan manajemen atau majikan sama-sama tercapai.

b. Faktor Manusia

Adapun fokus dari kegiatan human relations adalah manusia, yang kalau penerapannya dalam organisasi/perusahaan titik sentralnya adalah karyawan. Manusia karyawan ini harus dilihat dari segi manusiawinya. Untuk menerapkan human relations, seorang pemimpin atau majikan harus mempelajari sifat tabiat manusia/karyawannya dan juga harus mengetahui tentang perilaku manusia ketika mereka hidup berkelompok dan bermasyarakat. Sedangkan yang membedakan antara manusia yang satu dengan yang lain ialah sifat-sifat rohaniannya yang membentuk jiwanya, sifat tabiatnya, dan tingkah lakunya.

Setidaknya ada dua variabel yang mempengaruhi sifat tabiat dari manusia, yakni :

1. Heredity, yaitu pembawaan sejak ia dilahirkan, sifat mana adalah warisan dari orangtuanya dan nenek moyangnya.
2. Environment, yaitu sifat yang dipengaruhi oleh lingkungan di mana ia hidup. Dari lingkungan akan menentukan apakah sifat-sifat yang dibawanya sejak lahir itu akan berkembang atau terhambat. Interaksi dengan orang lain dalam lingkungannya akan

berpengaruh pada sifat-sifat yang sudah ada padanya.

Dalam berinteraksi dengan lingkungannya seseorang menangkap kesan-kesan dari luar dirinya melalui panca inderanya, apakah yang ia saksikan, ia dengar, dan sebagainya masuk pada alam sadarnya dan berkumpul di alam bawah sadar berpadu dengan kesan-kesan dan pengalaman warisan nenek moyangnya yang sudah ada sejak ia lahir. Kesan dan pengalaman antara satu manusia dengan manusia yang lain berbeda dan inilah yang menimbulkan perbedaan sifat tabiat manusia.

Dalam perjalanan hidup dan perkembangan jiwanya, seseorang mengalami aktifitas psihis, yang terpengaruh oleh kesan-kesan yang pada suatu saat akan muncul, yang dinamakan sebagai fungsi psihis. Fungsi psihis ini terdiri atas : pikir, rasa, intuisi, dan penginderaan. Salah satu di antara hal tersebut bisa dominan. Jadi dalam diri seseorang yang dominan bisa saja pikirannya, perasaannya, intuisinya, atau penginderaannya. Manusia yang dominan pikirannya akan berusaha memahami lingkungannya dengan jalan pengetahuan, menghubungkan pengertian yang satu dengan yang lain dengan menarik kesimpulan yang logis dengan ukuran penilaiannya benar atau salah.

Sementara itu, orang yang dominan kerja perasaannya memahami lingkungannya dengan ukuran penilaiannya senang atau tidak senang, suka atau tidak suka. Hasil kerja pikiran dan perasaan tidak selamanya sama. Ukuran penilaian pikiran adalah benar atau salah. Walaupun hati tidak senang misalnya, pikiran bisa saja mengatakan sesuatu yang benar, atau sebaliknya meskipun hati merasa senang, bisa saja menyatakan sesuatu yang salah.

c. **Extravert, Intravert, dan Ambivert :**

Seorang ahli ilmu jiwa bernama Jung, membedakan manusia menjadi dua golongan menurut arah perhatiannya. Jika perhatiannya terutama ditunjukkan ke luar yaitu ke sekelilingnya, maka hal ini dinamakan manusia yang memiliki tipe extravert, sedangkan orangnya disebut extravert. Seorang bertipe extravert lebih mementingkan lingkungannya dari pada dirinya sendiri, lebih mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadinya. Orang kategori extravert ini umumnya bersifat terbuka, gembira, ramah, mudah bergaul, dan memancarkan sikap hangat sehingga ia cepat mendapat banyak teman.

Kategori yang kedua ialah orang yang perhatiannya terutama diarahkan ke dalam dirinya sendiri. Hal ini disebut tipe intravert, dan orangnya disebut introvert. Orang yang bertipe ini lebih mementingkan dirinya sendiri daripada kepentingan umum. Sifat orang yang introvert biasanya pendiam, egois, suka merenung, senang mengasingkan diri, dan kurang bisa bergaul.

Jika orang dengan kategori extravert hidup bersama dengan orang yang introvert, maka antara kedua orang tersebut akan selalu terjadi ketegangan psikologis. Akan tetapi, pada kenyataannya perbedaan ekstrim tersebut hanya terdapat pada sebagian kecil manusia saja. Sebab antara kedua kategori ini ada yang mengantarainya yaitu tipe ambivert, orangnya disebut ambivert. Dan ternyata orang ambivert jumlahnya lebih banyak dari orang-orang extravert dan introvert.

Sebagai manusia, para tenaga kerja atau karyawan juga terdiri dari

orang-orang extravert, introvert, dan ambivert dengan kebiasaan-kebiasaan berpikir dan berperasaan seperti telah dijelaskan di atas. Hal ini semua, seyogianya diketahui dan dipahami oleh para manajer atau majikan yang mempekerjakan pekerja. Dengan begitu, manajer atau majikan memahami mengapa seorang tenaga kerja memiliki sifat-sifat tertentu. Hal ini akan memudahkan ia dalam memecahkan problema yang dihadapi tenaga kerjanya. Masalah-masalah yang dihadapi para tenaga kerja di rumah maupun di tempat kerja setidaknya akan membawa pengaruh besar terhadap pencapaian tujuan organisasi. Bila seorang manajer atau majikan berhasil memecahkan persoalan tenaga kerjanya, berarti ia telah berhasil menerapkan pendekatan human relations dengan baik.

Pengaruh Ilmu Perilaku Dalam Human Relations

Menurut Robin S, dalam buku *Organizational Behavior* (2000) ada sejumlah disiplin ilmu yang memberikan kontribusi terhadap ilmu perilaku yaitu antara lain : psikologi, sosiologi, antropologi, dan ilmu politik. Berikut ini dijelaskan singkat sumbangsih disiplin ilmu-ilmu di atas pada human relations.

1. Psikologi, adalah ilmu yang berkaitan dengan usaha-usaha untuk mengukur, menjelaskan, dan kadang-kadang merubah perilaku manusia. Oleh karena itu, psikologi berupaya untuk memahami perilaku individu. Kontribusi yang paling nyata dari psikologi dalam perilaku organisasional berkaitan dengan proses belajar, kepribadian, konseling, dan psikologi orga

nisasi. Secara spesifik sumbangan psikologi terhadap organisasi adalah berkaitan dengan masalah-masalah kebosanan, kelelahan, kondisi kerja, persepsi, kepribadian, kepemimpinan, motivasi, pengambilan keputusan, dan pengukuran sikap.

2. Sosiologi, merupakan suatu ilmu yang mempelajari sistem sosial di mana para individu memainkan perannya. Sosiologi juga mempelajari manusia dalam hubungannya dengan manusia lain. Kontribusi sosiologi terhadap organisasi adalah berkenaan dengan perilaku kelompok dalam organisasi, dinamika kelompok, proses sosialisasi, budaya organisasi, struktur organisasi, status, kekuasaan, dan konflik.
3. Antropologi, yaitu mempelajari masyarakat untuk mengetahui seluk-beluk manusia dan aktifitasnya. Cara kita berperilaku merupakan fungsi dari kebudayaan kita. Kontribusi lain dari antropologi terhadap perilaku organisasi adalah masalah nilai, norma, dan perilaku yang dapat diterima, yang mempengaruhi cara orang bertindak, perbedaan bangsa dengan bangsa, antar kota, antar desa, dan antara kota dengan desa.
4. Politik, adapun kontribusi ilmu politik dalam perilaku organisasi adalah struktur konflik, alokasi kekuasaan, dan bagaimana orang memanipulasi kekuasaan untuk kepentingan pribadi.

Sumbangan ilmu politik terutama dalam hal proses mempengaruhi orang lain.

d. Komunikasi Interpersonal :

Layak kiranya bila kita membicarakan tentang human relations, kita juga menyinggung sistem komunikasi antar pribadi (inter personal communication system). Seperti telah dibahas sebelumnya bahwa human relations adalah bentuk komunikasi tatap muka yang dilakukan secara persuasif dengan tujuan mencapai kebahagiaan dan kepuasan pada kedua belah pihak. Pada komunikasi tatap muka tentu dilakukan antar pribadi. Pada komunikasi antar pribadi, persepsi kita tentang seseorang bisa jadi sesuai dan bisa juga salah dengan kepribadian orang tersebut.

Pada komunikasi antar pribadi, biasanya kita mengambil kesimpulan tentang orang lain dari stimuli yang sampai pada kita, betapapun tidak lengkapnya informasi yang kita terima. Inilah yang disebut faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kita tentang orang lain. Bagaimana kita memandang diri kita, dan bagaimana orang lain memandang kita akan mempengaruhi pola komunikasi kita dengan orang lain. Begitu pula pola komunikasi yang terjadi antara majikan dengan tenaga kerja. Majikan mempersepsi tenaga kerja dengan mindsetnya tentang orang lain yang bisa jadi keliru dan tidak benar sehingga hal ini berpengaruh pada perilaku majikan memperlakukan tenaga kerja sesuai dengan persepsinya tentang orang lain. Kita sering kali menjudge orang lain yang belum sepenuhnya kita kenal dengan negative thinking yang belum tentu benar. Itulah prejudice para majikan warga Malaysia terhadap tenaga kerja Indonesia yang bekerja di sana. Oleh karena itu, mereka memperlakukan tenaga kerja sesuai dengan persepsi

yang mereka anut dan tidak heran kalau secara psikologis para tenaga kerja mendapat perlakuan yang kurang atau tidak manusiawi.

Setidaknya ada sejumlah variabel situasional yang mempengaruhi sistem komunikasi antar pribadi, yaitu :

1. Proksemik, yaitu penggunaan jarak dalam menyampaikan pesan. Jarak yang diciptakan individu dalam hubungannya dengan orang lain. Kata orang bahwa *communication is space*. Begitu pula yang diterapkan oleh para majikan yang menganggap dirinya berstatus lebih tinggi dari pekerja, sehingga pola komunikasinya juga mencerminkan kalau dia berkuasa atas tenaga kerja.
2. Kinesik, yaitu persepsi kita terhadap orang lain yang didasarkan pada gerakan yang diberikan lawan bicara. Adalah hal wajar jika gerakan tenaga kerja dihadapan majikannya agak membungkuk dengan rasa hormat yang tinggi. Tapi indikasi ini justru menimbulkan persepsi yang salah dari majikan yang menganggap pekerja menghambakan padanya, sehingga ia pun bisa seenaknya memperlakukan pekerja.
3. Facial Expression, yaitu ekspresi wajah atau mimik. Kata orang bijak, bahwa wajah adalah cermin jiwa. Kata Shakespeare, *your face is a book where man may read strange matters*. Ekspresi wajah adalah hal yang

penting dalam mengetahui perasaan lawan bicara kita. Wajah merupakan sumber informasi dalam komunikasi antar pribadi. Begitu pula persepsi para majikan terhadap tenaga kerja yang menilai ekspresi wajah pekerja sebagai orang lain apalagi berasal dari lain negara yang patut dicurigai.

4. Paralinguistik, yaitu cara bagaimana orang mengucapkan lambang-lambang verbal dan jika petunjuk verbal mengindikasikan apa yang diucapkan, maka paralinguistik mencerminkan bagaimana mengucapkannya. Maka jelas sekali bila tenaga kerja berbicara tentu jelas ketahuannya berasal dari mana ia. Meski katanya serum pun, namun indikasi paralinguistik yang diucapkan tenaga kerja kita tentu mengindikasikan ia berasal Indonesia. Bagi majikan warga Malaysia menganggap pekerjanya sebagai bangsa lain, yang tidak bisa diperlakukan sama dengan bangsanya sendiri.
5. Artifaktual, umumnya kita mempunyai stereotipe yaitu gambaran kaku yang belum tentu benar terhadap penampilan orang tertentu dalam komunikasi interpersonal. Begitu pula para majikan memandang tenaga kerja dengan melihat penampilannya, ia pun memperlakukan pekerja didasarkan pada *appearance* yang tampak, yang biasanya melahirkan sikap curiga pada pekerja, (Jalaludin Rakhmat,

Human relations merupakan hubungan pribadi yang dilaksanakan secara rohaniah antar insan manusia, yang diimplementasikan secara informal di dalam bidang kehidupan saat manusia berinteraksi. Pengertian informal dalam arti di luar hubungan yang resmi sebagaimana diatur oleh suatu undang-undang atau peraturan tertentu. Ini berarti pengertian human relations dapat diterapkan secara luas di dalam semua bidang kehidupan manusia, apakah dalam bidang perdagangan, pemerintahan, lembaga pendidikan, perusahaan, industri rumah tangga dan lain sebagainya.

Di dalam suatu perusahaan, hubungan yang humanis sangat penting artinya untuk menumbuhkan suatu group feeling di kalangan para pegawainya, dari tingkat bawah sampai tingkat pimpinan. Dengan perasaan segolongan atau group loyalty, maka karyawan perusahaan akan memiliki sense of belonging terhadap perusahaan sehingga mereka akan selalu menjaga, memelihara, dan memupuk nama baik perusahaan. Bahkan lebih dari itu, mereka akan membela dan menyelamatkan segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan perusahaan.

Demikian juga bahwa tidak semua karyawan hanya mengharapkan gaji dan kenaikan pangkat semata, melainkan mereka juga akan selalu memikirkan situasi dan kondisi di dalam perusahaannya. Suasana tenang dan menyenangkan dalam perusahaan akan menjamin kegairahan bekerja dari para karyawannya. Suasana yang demikian akan tercapai bila ada hubungan internal yang harmonis di antara atasan dengan bawahan atau antara majikan dengan para pekerja. Dengan kata lain, muncul

hubungan yang manusiawi atau human relations atau relasi antar manusia di antara mereka atau adanya hubungan kemanusiaan yang didasari oleh :

1. Harga menghargai satu sama lain.
2. Pergaulan yang tidak kaku.
3. Pekerjaan yang sesuai dengan bakat, pendidikan, kecakapan, dan kemampuan masing-masing.
4. Jaminan kesejahteraan sosial yang wajar.

Dalam hal ini, seorang pakar komunikasi bernama Oemi Abdurahman (1986) mengemukakan pendapatnya bahwa, sukses dan kebahagiaan kita sangat bergantung dari sikap dan tindakan-tindakan orang lain. Sikap orang lain tersebut sangat bergantung pula dari kelakuan atau perilaku kita.

IV. Kesimpulan :

Dari paparan tulisan ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang dapat dijadikan alternatif pertimbangan dalam upaya penyelesaian konflik antara para majikan warga Malaysia dengan tenaga kerja Indonesia, sebagai berikut :

1. Human Relations merupakan salah satu pendekatan komunikasi yang dilakukan secara face to face communication.
2. Gradasi intensitas pesan yang digunakan dalam human relations adalah dengan pesan yang bersifat persuasif.
3. Tujuan komunikasi dari human relations adalah membahagikan dan memuaskan kedua belah pihak yang berkomunikasi.

4. Dengan human relations para pelaku komunikasi berarti memanusiakan manusia secara manusiawi.
5. Kegiatan human relations dapat menghilangkan rintangan-rintangan komunikasi dan dapat mencegah salah pengertian dengan mengembangkan segi konstruktif sifat-sifat manusia.
6. Human relations merupakan suatu kegiatan untuk mengembangkan hasil yang lebih produktif dan memuaskan (*to develop more productive and satisfying result*).
7. Human relations adalah seni dan ilmu pengetahuan terapan (*art and applied science*).

Daftar Pustaka

Halloran Jack, *Applied Human Relations An Organizational Approach*, Prentice Hall, New Delhi, India, 1978.

James Higgins, *Human Relations Concept and Skills*, Random House Inc, United State of America, 1982

Norman Maier., R.F, *Principles of Human Relations*, John Willey & Son Inc, New York, 1963.

Rakhmat Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung, 2001.

Thomason Calvin, *Human Relations in Action*, Prentice Hall Inc Englewood, 1995.

Uchjana Onong Effendy, *Human Relations dan Public Relations*, Penerbit C.V. Mandar Maju, Bandung, 1993.