

# PENGARUH PENDEKATAN *HUMAN RELATIONS* TERHADAP KINERJA PEGAWAI

(Suatu Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat)

Iwan Christian Bethol  
Burhanuddin Kiyai  
Helly Kolondam

*Abstrak: The research was conducted on the basis of initial observations location study indicated that employee performance is still relatively low. The relatively low performance of employees is presumably related to the implementation of human relations factors in the work environment at the Regional Employment Board of West Halmahera. Thus, this study aims to: (1) to investigate the implementation of human relations approach. (2) To determine the achievement of employee performance. (3) To analyze the effect of the implementation of human relations approach to employee performance at the Regional Employment Board West Halmahera district. By applying the method of descriptive and quantitative approach, respondents were determined purposively sampled as many as 53 employees, then distributed a list of questions or the questionnaire, the results are tabulated and analyzed by applying statistical techniques. To describe the research variables used analytical technique that is processed in the percentage of Frequency Distribution Table, while to test the hypothesis used a simple linear regression analysis and correlation of product moment.*

*Once the data is collected and then analyzed the results showed that (1) Implementation of human relations approach in working condition at the Regional Personnel Agency (BKD) West Halmahera has succeeded in improving the performance of employees that are in the category of "high". (2) The increased performance of employees at local staffing agency West Halmahera succession is determined or influenced by the application of human relations approach in working condition.*

*Thus, it can be concluded that the hypothesis which states that "the human relations approach effect on Employee Performance in the Regional Employment Board of West Halmahera District", acceptable empirically at the same time justifying the underlying theories. Can be given some suggestions as follows: (1) To optimize employee performance, it is recommended to local governments West Halmahera streamline performance benefits are selective and controlled in order to avoid wastage of financial areas, as well as boost employee performance itself. (2) In addition, the application of human relations approach is needed more fused with a bureaucratic culture that is based on the culture and local wisdom to better work together in encouraging employee performance more optimally.*

**Keywords:** *Approach Human Relations, Employee Performance*

## **Pendahuluan**

Salah satu masalah penting yang dihadapi oleh manusia di dalam pergaulan hidup pada umumnya atau di dalam lingkungan kerja sehari-hari khususnya ialah bagaimana hubungan individu dengan individu lainnya berjalan dengan baik dan harmonis, terutama di dalam kehidupan organisasi. Hal inilah yang disebut sebagai *human relations*.

Hal ini mudah dipahami karena manusia di dalam suatu organisasi tidak dapat

disamakan dengan mesin atau benda material lainnya. Akan tetapi manusia disini adalah makhluk ciptaan Tuhan yang memiliki perasaan, watak serta karakter yang berbeda-beda, sehingga apabila seorang pemimpin kurang jeli dalam menanggapi dan memperlakukan bawahannya dengan baik, maka tentu saja akibatnya sangat buruk bagi organisasi sehingga keputusan bagaimanapun yang telah diambil tidak akan mempengaruhi kinerja pegawai sebagaimana yang diharapkan.

*Human relations* merupakan suatu proses interaksi yang terjadi antara seseorang dengan orang lain untuk mendapatkan saling pengertian, kesadaran dan kepuasan psikologis. Effendy (1989) menyatakan bahwa masalah *human relations* adalah masalah rohaniah yang menyangkut watak, sifat, perangi, kepribadian, sikap dan tingkah laku yang menuju suatu kebahagiaan dan kepuasan hati.

Pada bagian lain, Davis, K dalam bukunya “*Human Relations at Work*” yang dikutip oleh Abdurachman (1971), merumuskan *Human Relations* sebagai interaksi orang-orang ke dalam suasana kerja dengan motivasi, mereka akan bekerja bersama-sama secara produktif, kooperatif dengan kepuasan mengenai segi-segi ekonominya maupun psikologi dan sosialnya.

Pengertian lain dikemukakan oleh The Liang Gie (1985), dikatakan bahwa *human relations* adalah segala kegiatan penyatupaduana manusia dengan pekerjaan dalam suatu organisasi yang memungkinkan perkembangan diri manusia sepenuhnya sehingga antara manusia dengan pekerjaan itu terdapat hubungan timbal balik yang bermanfaat.

Sebagai daerah otonom yang bertanggung jawab terhadap jalannya pemerintahan dan pembangunan daerah, maka Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat merupakan pusat kegiatan organisasi pemerintahan di daerah dalam bidang pengembangan sumberdaya manusia pegawai. Hal itu berarti bahwa keberhasilan atau ketidakberhasilan pemerintah dalam pembangunan di Kabupaten Halmahera Barat tergantung dari kinerja pegawai. Di sisi lain pegawai sebagai individu mempunyai keinginan, cita-cita, karakter, kebutuhan, sikap dan sifat yang belum tentu sama yang dalam suatu organisasi perlu dibina dan diarahkan pada kepentingan bersama.

Terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara para pegawai di Badan Kepegawaian Halmahera Barat baik vertikal

maupun horizontal akan sangat membantu timbulnya gairah kerja yang pada gilirannya bermuara pada peningkatan kinerja pegawai.

Muchinsky (1987) mengemukakan kinerja adalah suatu gagasan abstrak yang umumnya digunakan sebagai suatu kriteria dalam menentukan organisasi.

Demikian halnya dengan tertata-baiknya mekanisme atau prosedur kerja akan membantu pegawai untuk mengoptimalkan kinerjanya. Dengan terjalinnya hubungan yang harmonis disertai mekanisme yang baik akan mendorong lancarnya proses pengambilan keputusan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Indikasi masih rendahnya kinerja dapat diamati melalui pemberian pelayanan, baik pelayanan yang berkaitan dengan pengurusan kenaikan pangkat, mutasi pegawai maupun pelayanan terhadap kepentingan masyarakat yang lebih luas.

Pelaksanaan *human relations* sangat penting karena dapat memecahkan masalah yang menyangkut faktor manusia dalam organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, dan dapat menciptakan iklim kerja yang kondusif serta menghilangkan *miss-communication* dalam bekerja yang pada gilirannya dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai itu sendiri (Anonimous, 2016).

Asumsi-asumsi diatas merupakan permasalahan tersendiri yang dihadapi oleh pemerintah Daerah Kabupaten Halmahera Barat, dimana ada indikasi bahwa *human relations* sebagai salah satu pendekatan dalam proses peningkatan kinerja pegawai serta mekanisme kerja yang belum tertata baik akan menghambat proses pengambilan keputusan sehingga dapat menghambat peningkatan kinerja pegawai. Benarkah indikasi ini, maka penelitian ini urgen untuk dilakukan.

Masalah-masalah tentang pendekatan *human relations*, mekanisme kerja dan pengambilan keputusan serta kinerja pegawai sebagaimana yang disebutkan di atas juga masih mewarnai atau dialami di lingkungan aparatur

pemerintah daerah khususnya pada Dinas Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat. Jadi, seberapa jauh pengaruh pelaksanaan pendekatan *human relations* terhadap kinerja pegawai di instansi ini adalah pertanyaan yang muncul kemudian. Ini merupakan permasalahan yang perlu dijawab melalui suatu kegiatan penelitian ilmiah dan sekaligus menjadi alasan penulis untuk mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi ini.

## METODE PENELITIAN

### A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Penelitian ini mengetengahkan 2 variabel penelitian yaitu, sebagai berikut:

1. Pendekatan *human relations* sebagai variabel bebas (X)
2. Kinerja pegawai sebagai variabel tidak bebas (Y)

Definisi operasional dan pengukuran masing-masing variabel dapat dikemukakan sebagai berikut :

#### 1. Pendekatan Human Relations

Pendekatan *human relations* didefinisikan sebagai pendekatan dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan dengan memperhatikan / mempertimbangkan aspek-aspek *human relation*, baik antara pimpinan dengan bawahan sebagai pelaksana keputusan maupun antara pimpinan dengan pimpinan dibawahnya.

Aspek *human relations* ini akan nampak dalam indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu dalam organisasi.
- b. Suasana kerja yang menyenangkan
- c. Suasana keterbukaan antara pimpinan dan bawahan,

- d. Suasana yang saling menghargai / menghormati terutama pimpinan terhadap bawahannya,
- e. Sikap pimpinan yang memperhatikan saran, usul, pendapat dari para bawahannya.

#### 2. Kinerja pegawai

Kinerja adalah terjemahan dari *work performance* atau *job performance* diterjemahkan juga sebagai prestasi kerja atau unjuk kerja. Dengan kata lain, kinerja pegawai adalah tingkat prestasi yang dicapai oleh pegawai dalam suatu penyelesaian pekerjaan pada kurun waktu tertentu.

Sampai sejauhmana kinerja pegawai telah dicapai dapat diukur dengan indicator-indikator sebagai berikut :

- a. Jumlah hasil kerja yang dicapai dibandingkan dengan beban tugas pekerjaan yang ditetapkan dalam suatu periode waktu tertentu;
- b. Mutu hasil kerja (kualitas kerja) yang dicapai dibandingkan dengan standard yang ditetapkan;
- c. Tingkat penghematan dalam penggunaan waktu, tenaga, biaya dan peralatan dalam pelaksanaan pekerjaan;
- d. Luasnya pengetahuan dan atau keterampilan mengenai pekerjaan/tugas-tugas yang berkaitan dengan penguasaan bidang tugas masing-masing;
- e. Tingkat keterandalan dan dapat dipercaya dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu;
- f. Tingkat kepuasan pegawai dalam melakukan pekerjaan dikaitkan dengan peralatan dan fasilitas kerja yang tersedia;
- g. Hal-hal lain yang menyangkut aspek perilaku seperti kerjasama, disiplin, inisiatif, kreativitas, tanggung jawab, dan kesetiaan.

## B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik tertentu yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2002).

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Halmahera Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat dengan besar populasi 53 orang, sekaligus sebagai sampel penelitian yakni sebesar 53 responden, sehingga penelitian ini adalah penelitian populatif.

Pengambilan semua populasi menjadi sampel penelitian oleh karena populasi kurang dari 1000 responden. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Sudjana (1988) bahwa populasi yang kurang dari 1000 bisa diambil 20 % - 50 % atau jumlah populasi secara keseluruhan.

## C. Instrumen Penelitiandan Teknik Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan pengamatan langsung yang dirumuskan sesuai dengan variabel yang diteliti. Dalam pengumpulan data, peneliti mengadakan observasi terlebih dahulu kemudian menggunakan teknik pengumpulan data, sebagai berikut :

1. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan penelitian dokumenter yang ada di kantor yang dimaksud.
2. Pengumpulan data primer yaitu data yang diperoleh melalui komunikasi langsung (wawancara dengan responden) dan komunikasi tidak

langsung (pengumpulan data melalui angket atau kuesioner yang disebarakan kepada responden)

3. Komparatif studi yaitu menggunakan metode komparasi dengan maksud membanding-bandingkan teori-teori atau pendapat para sarjana ditambah dengan berbagai masalah yang bersifat praktis yang ditemukan di lapangan.
4. Dalam pengolahan data, peneliti menggunakan metode:
  - a. Deduktif yaitu cara berpikir yang beranjak pada hal-hal yang bersifat umum, kemudian dibawa ke hal-hal yang bersifat khusus.
  - b. Induktif yaitu cara berpikir yang beranjak pada hal-hal yang bersifat khusus kemudian dibawa ke kesimpulan yang bersifat umum.

Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan fungsi dari setiap pengetahuan ilmiah yaitu untuk mencari kebenaran yang obyektif, untuk itu peneliti sangat perlu menggunakan metode-metode di atas untuk mencapai kebenaran, sebab semakin baik metode yang digunakan maka semakin dekat pula ilmu itu pada kebenaran.

## D. Teknik Analisa Data

Data yang telah terkumpul akan diolah dengan menggunakan teknik statistika untuk mendapatkan hubungan antar variabel yang diteliti. Hasil pengelolaan data ini akanditabulasikan dalam bentuk tabel sehingga hasilnya akan dapat diuraikan dengan mudah. Perhitungan statistika ini akan dikerjakan dengan menggunakan bantuan program komputer.

Mengacu pada perumusan masalah dan keperluan pengujian hipotesis penelitian, maka teknik analisa

data yang sesuai untuk digunakan terdiri dari :

1. Untuk mengidentifikasi masing-masing variabel digunakan analisis persentase yang dideskripsikan dalam tabel distribusi frekuensi.
2. Untuk menguji keeratan hubungan (derajat korelasi) digunakan teknik analisis korelasi *product moment*, dengan mengikuti langkah-langkah berikut ini :
  - a. Menghitung nilai koefisien korelasi dengan mengoperasikan rumus r-pearson yang dimodifikasi oleh Sudjana (1983) :
 
$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$
  - b. Melakukan uji signifikansi (uji hipotesis) dengan caramengkonsultasikan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  pada taraf uji 1 % dengan derajat kebebasan  $(dk) = n-2$ .
3. Kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linear sederhana guna mengetahui bentuk pola hubungan fungsional antara kedua variabel, dengan menyelesaikan persamaan regresi linear sederhana  $\hat{Y} = a + bX$  (Sudjana, 2002 : 312), menempuh prosedur analisis sebagai berikut :
  - a. Menghitung koefisien konstanta a dan koefisien regresi b melalui penyelesaian rumus :
 
$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$
  - b. Menguji keberartian koefisien regresi (uji independent) dan uji linearitas regresi dengan menggunakan analisis of variance (ANOVA).
4. Untuk mengetahui besarnya kontribusi atau besarnya pengaruh variabel pendekatan *human relations* (X) terhadap kinerja pegawai (Y) Badan

Kepegawaian Kabupaten Halmahera Barat, digunakan perhitungan determinasi dengan cara mengkwadratkan nilai koefisien korelasi, yaitu  $(r)^2$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

#### 1. Keeratan Hubungan Penerapan Pendekatan *Human Relations* dengan Kinerja Pegawai

Teknik analisis korelasi *product moment* (korelasi sederhana) digunakan untuk menguji keeratan hubungan sekaligus menghitung besarnya pengaruh/kontribusi (daya penentu) variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Setelah dilakukan perhitungan/analisis dengan menerapkan formula r-Pearson yang telah dimodifikasi oleh Sudjana (1983) melalui penerapan program SPSS versi 20 for windows, diperoleh hasil koefisien korelasi (r) sebesar 0,951. Uji signifikansi dengan menggunakan harga  $r_{tabel}$  sebagai nilai kritik. Dengan  $r_{hitung}$  sebesar 0,951 setelah dikonsultasikan dengan harga  $r_{tabel}$  pada taraf uji 1 % dengan  $dk = (n-2) = 53-2 = 51$ , diperoleh sebesar 0,361. Ternyata harga  $r_{hitung}$  jauh lebih besar dari harga  $r_{tabel}$  ( $0,951 > 0,361$ ). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa "Pendekatan *human relations* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat", dapat diterima keberlakuannya secara empiris dengan sangat meyakinkan.

2. Hubungan Fungsional Penerapan Pendekatan *Human relations* dengan Kinerja Pegawai

Hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan prediksi  $\hat{Y} = 3.363 + 0,932X$ . Persamaan regresi ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Harga koefisien konstanta a sebesar 3,363 menunjukkan bahwa tanpa adanya penerapan pendekatan *human relations* dalam suasana kerjasi Badan Kepegawaian Daerah (BKD), maka kinerja pegawai pada instansi tersebut akan berada pada posisi konstan, yakni hanya sebesar 3,363.
- 2) Nilai koefisien arah regresi “b” sebesar 0,932 (yang bertanda positif) mengindikasikan bahwa hubungan fungsional antara penerapan pendekatan *human relations* (X) dengan peningkatan kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat berpola linear positif. Artinya bahwa ketika penerapan pendekatan *humanrelations*, seperti sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu dalam organisasi, suasana kerja yang menyenangkan, suasana keterbukaan antara pimpinan dan bawahan, suasana yang saling menghargaidan menghormati terutama pimpinan terhadap bawahan, dan sikap pimpinan yang memperhatikan saran, usul, pendapat dari para bawahannya, mengalami perubahan (naik atau turun), baik frekuensi maupun intensitasnya

sebesar 1 satuan per unit (1 kali), maka kinerja pegawai akan mengalami perubahan (naik atau turun) sebesar 0,951 satuan per unit.

Setelah dilakukan uji model regresi dengan menerapkan statistik F (Analisis Keragaman atau Anova) dan uji signifikasi koefisien regresi dengan menerapkan statistik “t”. Hasil uji model regresi diperoleh harga  $F_{hitung}$  jauh lebih besar dari harga  $F_{tabel}$  ( $478,227 > 7,17$ ) pada taraf signifikasi 1 %. Selanjutnya hasil uji koefisien regresi memperlihatkan harga  $t_{hitung} = 11,868$  jauh lebih besar dari harga  $t_{tabel} = 2,660$  pada taraf uji 1% atau harga  $t_{hitung} = 21,686$  berada jauh diluar daerah penerimaan  $H_0$ .

Hasil analisis tersebut di atas menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Pendekatan *human relation* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat”, dapat diterima pada taraf signifikasi 1 %.

3. Kontribusi/Pengaruh Penerapan Pendekatan *Human Relations* terhadap Kinerja Pegawai

Untuk mengetahui besarnya pengaruh/kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat/tak bebas, maka perlu pula dilakukan perhitungan determinasi dengan cara mengkuadratkan harga koefisien korelasi ( $r$ )<sup>2</sup>. Dengan demikian, harga koefisien determinasi adalah  $(0,951)^2 = 0,904$  atau 90,4%. Artinya bahwa sumbangan variabel penerapan pendekatan *human relations* terhadap kinerja pegawai (aparatur birokrasi) pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat

adalah sebesar 90,4%, sedangkan sisanya sebesar 9,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh tersebut dapat dikategorikan sangat besar/kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan pendekatan *human relations*, seperti sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu dalam organisasi, suasana kerja yang menyenangkan, suasana keterbukaan antara pimpinan dan bawahan, suasana yang saling menghargai dan menghormati terutama pimpinan terhadap bawahan, dan sikap pimpinan yang memperhatikan saran, usul, pendapat dari para bawahannya, memberi kontribusi positif dan sangat bermakna terhadap peningkatan kinerja pegawai (aparatur birokrasi), yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja organisasi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini, secara teoritis sejalan dengan pendapat para ahli, di antaranya, Mosanef (1982) mengartikan pendekatan *human relations* adalah segala hubungan yang baik yang bersifat formal maupun yang bersifat informal, yang dijalankan oleh atasan terhadap bawahan, oleh bawahan terhadap sesama bawahan, oleh atasan terhadap atasan dalam usaha untuk memupukkan suatu kerjasama yang intim dan selaras guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pendapat ini bila dikaitkan dengan capaian kinerja pegawai, yakni untuk memecahkan masalah dalam organisasi dalam upaya memperlancar aktivitas guna

mencapai tujuan bersama, maka jelaslah bahwa antara pendekatan *human relations* dengan kinerja pegawai terdapat hubungan atau pengaruh yang sifatnya konstruktif. Artinya bahwa dalam proses pencapaian kinerja pegawai dibutuhkan interaksi antar manusia, baik antar bawahan, antar atasan maupun antara bawahan dengan atasan sehingga terjalin suatu kerjasama yang harmonis dalam memecahkan masalah tersebut yang pada gilirannya akan mendorong pencapaian kinerja pegawai itu sendiri.

Dengan demikian, dapat disimpulkan sementara bahwa hasil penelitian ini berimplikasi penting terhadap peningkatan kinerja pegawai, khususnya pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Halmahera Barat melalui upaya pimpinan dalam menerapkan secara konsisten pendekatan *human relations* dalam kondisi kerja.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisis data sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapatlah ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan pendekatan *human relations* dalam kondisi kerja pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Halmahera Barat telah berhasil meningkatkan kinerja pegawai sehingga berada pada kategori “tinggi”.
2. Meningkatnya kinerja pegawai pada Badan kepegawaian daerah Kabupaten Halmahera Barat turut

ditentukan atau dipengaruhi oleh penerapan pendekatan *human relations* dalam kondisi kerja.

## B. Saran-saran

Mengacu pada beberapa temuan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk mengoptimalkan kinerja pegawai, maka disarankan kepada pemerintah daerah Kabupaten Halmahera Barat mengefektifkan tunjangan kinerja secara selektif dan terkontrol agar menghindari pemborosan keuangan daerah, sekaligus mendorong peningkatan kinerja pegawai itu sendiri.
2. Selain itu, penerapan pendekatan *human relations* diperlukan lebih menyatu dengan budaya birokrasi yang berbasis pada budaya dan kearifan lokal sehingga lebih bersinergi dalam mendorong kinerja pegawai lebih optimal lagi.

Sudjana, 2002, *Metode Statistik*, Tarsito, Bandung

-----, 1983, *Teknik Analisa Regresi dan Korelasi*, Tarsito, Bandung.

-----, 1988, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, Sinar Baru, Bandung.

Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung.

The Liang Gie, 1985, *Ensiklopedia Administrasi*. Gunung Agung, Jakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdurachman, Oemi, 1971, *Dasar – Dasar Public Relations*, Edisi Kedua, Penerbit Alumni, Bandung.

Anonimous, 2016, <http://agus93winasis.blogspot.co.id/2013/11/definisi-human-relation-menurut-para.html> (diakses pada Hari Rabu Tgl. 30 November 2016, Jam : 08,32 Wita)

Effendy, 1989, *Human Relations dan Public Relations dalam Manajemen*, Mandar Maju, Bandung.

Muchinsky, P.M. 1997, *Psychological Applied to Work: An Introduction to Industrial & Organizational Psychology*. Chicago: The Dorsey Press