

## Peran Human Relations pada Kepuasan Kerja : Analisis SWOT pada PT Paragon Technology and Innovation

Alisya Safira<sup>1</sup>, Febriya Alinda Rahayu<sup>2</sup>, Hurul Aini<sup>3</sup>, Tafana Destiana Larassetya<sup>4</sup>,  
April Laksana<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Bina Bangsa, Indonesia

[alisyasafiraaa@gmail.com](mailto:alisyasafiraaa@gmail.com), [fbryalndrhy@gmail.com](mailto:fbryalndrhy@gmail.com), [hurulaini2207@gmail.com](mailto:hurulaini2207@gmail.com), [laraslaras801@gmail.com](mailto:laraslaras801@gmail.com),  
[aprilaksana8@gmail.com](mailto:aprilaksana8@gmail.com)

**Abstract.** *Employee job satisfaction has become a central issue in the modern business world. Companies that succeed in creating a positive and productive work environment tend to have a competitive advantage. One factor that greatly affects job satisfaction is the quality of human relations. PT Paragon Technology and Innovation, as a leading cosmetics company in Indonesia, strives to create a conducive work environment for its employees. This study aims to analyze the extent to which the application of human relations principles at PT Paragon contributes to increasing employee job satisfaction. Using SWOT analysis, this research will identify the strengths, weaknesses, opportunities, and threats associated with the implementation of human relations in the company and formulate recommendations for future improvements.*

**Keyword :** *Human Relations, Job Satisfaction, SWOT Analysis, PT Paragon Technology and Innovation*

**Abstrak.** Kepuasan kerja karyawan yang telah menjadi isu sentral dalam dunia bisnis modern. Perusahaan yang berhasil menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif cenderung memiliki keunggulan kompetitif. Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan kerja adalah kualitas hubungan antarmanusia atau human relations. PT Paragon Technology and Innovation, sebagai perusahaan kosmetik terkemuka di Indonesia, berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan prinsip-prinsip human relations di PT Paragon berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja karyawan. Dengan menggunakan analisis SWOT, penelitian ini akan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terkait dengan penerapan human relations di perusahaan serta merumuskan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan

**Kata Kunci :** Human Relations , Kepuasan Kerja , Analisis SWOT, PT Paragon Technology and Innovation

### 1. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia merupakan aset vital dalam perusahaan selain uang (Laksana & Fajarwati, 2021). Pekerja adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balas jasa berupa pendapatan, baik berupa uang atau bentuk lain dari majikan atau pengusaha (Abidin & Agus, 2017). Oleh karena itu, pekerja merupakan bagian paling esensial yang harus dijaga keberlangsungan hidup dan kesejahterannya di perusahaan tempat mereka bekerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi produktivitas dan kinerja individu dalam sebuah organisasi. Karyawan yang puas cenderung menunjukkan performa yang lebih baik, komitmen yang tinggi, dan tingkat loyalitas yang lebih kuat terhadap perusahaan (Robbins & Judge, 2017). Kepuasan kerja ini, pada dasarnya, dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh manajer dan atasan. Gaya kepemimpinan dapat berperan besar dalam

membentuk lingkungan kerja yang positif, yang pada gilirannya akan berdampak pada kesejahteraan dan motivasi karyawan (Yuki, 2013).

Kepuasan kerja, menurut Robbins dan Judge (2016:110), dapat didefinisikan sebagai jumlah perasaan atau perilaku pekerja dan tingkat kepuasan mereka dengan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja adalah topik yang menarik dan penting, menurut Edy Sutrisno (2014:73), karena telah terbukti memberikan manfaat yang signifikan bagi individu, industri, dan masyarakat. Perusahaan dapat memulai dengan membangun hubungan kerja yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan karyawan.

Hubungan manusia sangat penting untuk komunikasi yang baik di dalam perusahaan dan antar individu. Robby Alam Fath (2015) menyatakan bahwa hubungan manusia berdampak positif dan signifikan pada kepuasan kerja karyawan karena hubungan yang baik dapat berdampak langsung pada karyawan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka di tempat kerja.

Kepuasan karyawan sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan membuat tempat kerja menjadi tempat yang menyenangkan. Perasaan positif yang dihasilkan dari penilaian pengalaman kerja atau pekerjaan seseorang disebut kepuasan kerja (Robbins dan Judge, 2013). Hubungan manusia di tempat kerja dapat meningkatkan suasana kerja dan mendorong karyawan untuk berkontribusi lebih banyak untuk perusahaan (Gibson et al., 2012). Kepuasan kerja tidak hanya berasal dari sistem kompensasi atau fasilitas, tetapi juga dari hubungan manusia.

Menurut Sedarmayanti (2016:82), upaya manajemen untuk mendorong anggota organisasi atau perusahaan untuk mematuhi berbagai peraturan dan persyaratan dikenal sebagai disiplin kerja. Menurut Hasibuan (2016:193), disiplin yang baik mencerminkan seberapa besar rasa tanggung jawab seseorang terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya. Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh motivasi. Karena disiplin adalah faktor yang paling penting, disiplin kerja berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, menurut Mahayasa (2018). Oleh karena itu, disiplin harus ditingkatkan untuk mencapai tujuan dan kepuasan kerja.

Pendekatan human relations mengedepankan pentingnya komunikasi, kerjasama, dan rasa saling percaya antara manajer dan karyawan. Teori human relations menyatakan bahwa lingkungan kerja yang menghargai kontribusi dan kesejahteraan karyawan akan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja (Herzberg, 1968). Untuk memahami peran human relations dalam kepuasan kerja di PT Paragon, analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) digunakan sebagai metode untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi efektivitas kebijakan human relations di perusahaan.

Studi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana praktik human relations di PT Paragon memengaruhi kepuasan kerja karyawan serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Dengan demikian, perusahaan dapat memperkuat strategi human relations yang tidak hanya berorientasi pada produktivitas tetapi juga pada kepuasan dan kesejahteraan karyawan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Human Relation**

Jika ada hubungan manusia yang baik antara semua orang yang terlibat dalam bisnis (Hasibuan, 2012), pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pribadi atau bersama akan diselesaikan dengan baik. Ini dapat meningkatkan kepuasan karyawan.

Ratih Dwi Antarai (2017) menyatakan bahwa ciri hubungan manusia adalah keinginan untuk pendekatan satu sama lain, yang memungkinkan kedua belah pihak untuk berinteraksi.

### **Kepuasan Kerja**

Menurut Priansa (2014:291), kepuasan kerja adalah perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya, apakah itu senang atau tidak senang, yang dipengaruhi oleh interaksi karyawan dengan tempat kerja mereka, sikap mental mereka, dan penilaian yang dibuat oleh karyawan tentang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja adalah "keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya", menurut Sunyoto (2015:191).

Menurut Husein Umar (2012:36), kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai penilaian atau representasi dari perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya, yang ditunjukkan dalam sikap positif terhadap pekerjaannya.

### **Analisis SWOT**

Analisis SWOT adalah alat perencanaan yang digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan (kekuatan), kelemahan (kelemahan), peluang (peluang), dan ancaman (ancaman) yang dapat mempengaruhi sebuah organisasi atau proyek. Organisasi memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang posisinya di lingkungan internal dan eksternalnya melalui analisis ini.

Berikut ini adalah penjelasan lebih lanjut tentang setiap komponen dalam Analisis SWOT:

1. Kekuatan (Kekuatan): Aspek internal positif yang memberikan keunggulan kompetitif kepada organisasi adalah kekuatan. Sumber daya fisik (seperti fasilitas canggih), sumber daya manusia berkualitas tinggi (seperti karyawan berpengalaman), reputasi yang kuat, atau

teknologi canggih dapat termasuk dalam kategori ini. Identifikasi kekuatan membantu perusahaan mengetahui apa yang mereka lakukan dengan baik dan bagaimana mereka dapat memanfaatkan potensi mereka.

2. Kelemahan (Kelemahan) Internal: Kelemahan adalah elemen internal yang menjadi hambatan atau penghalang bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Ini bisa termasuk staf yang tidak memiliki keterampilan yang diperlukan, kurangnya sumber daya keuangan, proses internal yang tidak efisien, atau kurangnya rencana dan tujuan yang jelas. Organisasi dapat menemukan kekurangan dan menemukan area yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki.

3. Peluang (Peluang): Faktor luar yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi untuk mencapai tujuan atau kemajuan dikenal sebagai peluang. Ini bisa termasuk perubahan di pasar, kemajuan teknologi, perubahan undang-undang pemerintah, atau perubahan kebutuhan pelanggan. Mengidentifikasi peluang membantu perusahaan menemukan tempat untuk berkembang.

4. Ancaman (Threats): Faktor eksternal yang dapat mengganggu atau membahayakan kinerja atau keselamatan organisasi dikenal sebagai ancaman. Ini bisa termasuk kompetisi yang ketat, perubahan peraturan yang tidak menguntungkan, masalah ekonomi global, atau perubahan tren pasar yang tidak menguntungkan. Mengidentifikasi ancaman membantu organisasi mengantisipasi risiko dan merencanakan tindakan yang tepat.

Rangkuti, F (2014) menyatakan bahwa proses analisis SWOT biasanya dilakukan dalam tim atau kelompok, dengan berpartisipasi dalam berbagai pemangku kepentingan organisasi. Untuk membuat strategi dan rencana tindakan, analisis SWOT digunakan. Dengan memahami kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada, organisasi dapat mengambil tindakan yang lebih cerdas dan responsif untuk mencapai tujuannya dan menghadapi perubahan di lingkungannya

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menjelaskan fenomena yang diteliti secara sistematis dan akurat. Data primer dan sekunder diperoleh dari objek atau subjek penelitian, seperti observasi, wawancara, dan kuesioner. Sementara itu, data primer diperoleh dari sumber lain, seperti buku, jurnal, media sosial, dan sumber lain yang berkaitan dengan topik penelitian.

#### 4. PEMBAHASAN

Human relation atau hubungan antar manusia dalam konteks organisasi memiliki peran yang sangat krusial dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Ketika hubungan antar individu di dalam perusahaan berjalan harmonis, produktivitas dan loyalitas karyawan cenderung meningkat. Berikut beberapa peran spesifik human relation dalam mencapai kepuasan kerja:

1. **Motivasi:** Hubungan yang baik antar karyawan dan atasan, serta di antara sesama rekan kerja, dapat meningkatkan motivasi kerja. Rasa dihargai, diakui, dan adanya dukungan dari lingkungan kerja akan mendorong karyawan untuk memberikan yang terbaik.
2. **Komunikasi yang Efektif:** Komunikasi yang terbuka dan jujur antara manajemen dan karyawan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Karyawan merasa didengarkan dan terlibat dalam pengambilan keputusan.
3. **Keadilan:** Perlakuan yang adil terhadap semua karyawan, baik dalam hal penghargaan, promosi, maupun beban kerja, akan meningkatkan rasa keadilan dan kepuasan kerja.
4. **Lingkungan Kerja yang Kondusif:** Hubungan interpersonal yang baik menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan, sehingga karyawan merasa betah dan lebih produktif.
5. **Pengembangan Karir:** Adanya peluang pengembangan karir yang jelas dan dukungan dari perusahaan akan membuat karyawan merasa memiliki masa depan yang cerah di perusahaan.

#### **Analisis SWOT pada PT Paragon Technology and Innovation**

Dalam pembahasan ini, akan diuraikan temuan utama mengenai peran hubungan antarmanusia (human relations) dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT Paragon Technology and Innovation melalui pendekatan analisis SWOT.

##### **1. Strengths (Kekuatan)**

Salah satu kekuatan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah adanya kebijakan perusahaan yang mendukung pengembangan sumber daya manusia. PT Paragon memiliki berbagai program pelatihan yang berorientasi pada peningkatan keterampilan interpersonal dan komunikasi efektif di antara karyawan. Kebijakan yang fokus pada hubungan antarmanusia ini memberikan rasa apresiasi terhadap karyawan dan meningkatkan semangat kerja mereka. Selain itu, budaya perusahaan yang inklusif dan partisipatif membuat karyawan merasa dihargai dan dianggap sebagai bagian penting

dari organisasi. Aspek-aspek ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki fondasi human relations yang kuat untuk mendukung kepuasan kerja karyawan.

## **2. Weaknesses (Kelemahan)**

Kendati demikian, terdapat kelemahan dalam implementasi human relations, salah satunya adalah kurang meratanya program hubungan antarmanusia di semua divisi. Beberapa divisi masih mengalami kesenjangan komunikasi antara manajer dan karyawan, sehingga ada karyawan yang merasa kurang dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini dapat menurunkan motivasi dan kepuasan kerja mereka karena tidak ada persepsi keterbukaan dan penghargaan yang konsisten di seluruh perusahaan.

## **3. Opportunities (Peluang)**

PT Paragon memiliki peluang besar untuk memperkuat program human relations melalui inovasi di bidang teknologi, seperti aplikasi komunikasi internal yang memungkinkan transparansi lebih baik dan kolaborasi lebih mudah antar-departemen. Selain itu, perusahaan juga dapat meningkatkan keterlibatan karyawan dengan menyediakan program feedback yang berkelanjutan. Dengan memanfaatkan teknologi dan sistem feedback, PT Paragon dapat lebih responsif dalam menanggapi kebutuhan karyawan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka.

## **4. Threats (Ancaman)**

Ancaman yang mungkin dihadapi adalah perubahan ekspektasi karyawan yang terus berkembang, terutama di kalangan generasi muda yang lebih menuntut keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan (*work-life balance*). Jika PT Paragon tidak mampu menyesuaikan program human relations mereka dengan kebutuhan generasi ini, maka potensi turnover akan meningkat. Selain itu, perubahan dalam dinamika tim akibat pergeseran tren kerja fleksibel juga dapat menantang efektivitas hubungan antarmanusia di dalam perusahaan.

Dari keempat aspek ini, terlihat bahwa peran human relations pada PT Paragon cukup signifikan dalam memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Untuk meningkatkan keberhasilan program human relations, perusahaan perlu mengatasi beberapa kelemahan yang ada dan terus mengadaptasi pendekatan mereka dengan perkembangan kebutuhan karyawan. Dengan memperkuat strategi human relations berbasis SWOT ini, PT Paragon diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, harmonis, dan memuaskan bagi semua pihak.

Ke depannya, PT Paragon perlu terus mengembangkan kebijakan human relations untuk menjaga relevansi dengan kondisi pasar tenaga kerja yang dinamis. Kebijakan ini bisa mencakup peningkatan program kesejahteraan mental dan emosional, fleksibilitas kerja, serta kesempatan pengembangan karir. Dengan menekankan kesejahteraan holistik, perusahaan tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja tetapi juga menarik talenta berkualitas yang tertarik bekerja dalam lingkungan yang mendukung kesehatan mental dan profesional mereka. Langkah ini juga dapat mendukung keberlanjutan perusahaan karena karyawan yang merasa bahagia dan puas cenderung memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi.

### **Hubungan antara Human Relations dan Analisis SWOT**

Human relations dan analisis SWOT memiliki hubungan yang saling melengkapi dalam konteks peningkatan kepuasan kerja dan efektivitas organisasi. Berikut adalah penjelasan hubungan antara kedua konsep ini:

#### **1. Menganalisis Kekuatan (Strengths)**

Dalam Human Relations Melalui analisis SWOT, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan-kekuatan yang dimiliki dalam aspek human relations. Kekuatan ini bisa berupa komunikasi yang efektif, program pelatihan keterampilan interpersonal, budaya kerja yang inklusif, dan manajemen yang mendukung pengembangan karyawan. Memahami kekuatan ini membantu perusahaan memperkuat elemen-elemen human relations yang dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan.

#### **2. Mengatasi Kelemahan (Weaknesses)**

Dalam Hubungan Antarmanusia Analisis SWOT juga membantu perusahaan mengidentifikasi kelemahan atau kendala dalam human relations, seperti kesenjangan komunikasi antara manajer dan karyawan, kurangnya apresiasi, atau program human relations yang tidak merata di berbagai divisi. Dengan mengenali kelemahan-kelemahan ini, manajemen dapat merancang solusi untuk mengatasi hambatan yang ada, misalnya dengan memperbaiki saluran komunikasi atau memperluas program pelatihan human relations agar dapat dinikmati oleh seluruh karyawan.

#### **3. Memanfaatkan Peluang (Opportunities)**

Untuk Meningkatkan Human Relations Di sisi lain, analisis SWOT memungkinkan perusahaan melihat peluang-peluang eksternal yang dapat digunakan untuk memperkuat human relations, seperti teknologi baru untuk komunikasi internal, tren

kesejahteraan karyawan, atau tuntutan generasi muda akan keseimbangan kerja dan kehidupan. Dengan memanfaatkan peluang ini, perusahaan bisa mengembangkan program-program human relations yang lebih relevan dan adaptif, seperti menggunakan aplikasi komunikasi yang memudahkan kolaborasi atau menyediakan program kesejahteraan yang mendukung kesehatan mental.

#### 4. Menghadapi Ancaman (Threats)

Yang Mengganggu Human Relations Dalam menghadapi ancaman, analisis SWOT membantu perusahaan mengantisipasi perubahan eksternal yang dapat memengaruhi hubungan antarmanusia, seperti peningkatan turnover, persaingan industri, atau pergeseran budaya kerja akibat pandemi. Ancaman-ancaman ini dapat mempengaruhi cara perusahaan menjaga hubungan baik dengan karyawan. Dengan mengidentifikasi ancaman ini, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah untuk mempertahankan hubungan yang harmonis, seperti menawarkan kebijakan fleksibel atau meningkatkan komunikasi virtual agar karyawan tetap merasa terhubung dan termotivasi meski bekerja dari jarak jauh.

### 5. KESIMPULAN

Human relations memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang berdampak pada produktivitas dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Dengan menggabungkan pendekatan human relations dengan analisis SWOT, perusahaan dapat lebih efektif dalam mengidentifikasi dan mengelola kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang mempengaruhi kualitas hubungan antarindividu di tempat kerja.

Analisis SWOT memungkinkan perusahaan untuk menilai kondisi internal dan eksternal yang mendukung atau menghambat efektivitas human relations. Misalnya, kekuatan seperti budaya kerja yang inklusif dapat dimanfaatkan, sementara kelemahan seperti kesenjangan komunikasi dapat diperbaiki. Dengan memanfaatkan peluang dari tren kesejahteraan karyawan dan mengantisipasi ancaman eksternal, seperti tuntutan work-life balance yang terus berkembang, perusahaan dapat terus beradaptasi dan meningkatkan program human relations agar lebih relevan dengan kebutuhan karyawan.

Kesimpulannya, penerapan human relations yang didukung oleh analisis SWOT tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif tetapi juga membantu perusahaan menjaga daya saing dan keberlanjutan di tengah dinamika tenaga kerja. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis sekaligus memastikan kesejahteraan dan kepuasan karyawan, yang menjadi aset berharga bagi kelangsungan organisasi.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Melayu;. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia . *Pengaruh Human Relations Terhadap Kepuasan kerja karyawan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir Pekanbaru*, 5-9.
- Laksana, April; Fajarwati;. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Serikat Pekerja Nasional Pt. Parkland World Indonesia Dalam Meningkatkan Kesejahteraan. *THE ROLE OF THE SPN TRADE UNION LEADER IN RESOLVINGAN CONFLICT BETWEEN WORKERS AND THE LEADER OF PT. PARKLAND WORLD INDONESIA*, 1.
- Maryam, Tia Riwanda;. (2016). Profil PT Paragon Technology and Innovation. *Analisis SWOT sebagai dasar penentu strategi bersaing PT Paragon Technology and Innovation ( Wardah Cosmetic )*, 2.
- Novriyanti, Rizki; Hidayat, Hajan; Zahara;. (2017). Pengaruh kepuasan dan disiplin kerja. *Pengaruh Human Relations, Disiplin< dan Motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Orchid Boga Utama*, 3-4.
- Rangkuti, F;. (2014). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. *Gaya Kepemimpinan Analisis SWOT: Menggali Potensi dan Mengatasi Tantangan*, 3.