



Abstract

Increasingly fierce industry competition requires companies always be able to do continuous improvement in order to maintain a competitive advantage. As one of SOE's agent of development, PT. Pegadaian (Persero) understand that implementation of change was needed to competen with private sector. Relationships between supervisor-staf play an important role in the changes implementation in the company as an agent that realizes each policy. Supervisor-staff relation can improve productivity and performance of organization. The purpose of this study is to explore the concept of effective supervisor-staf relationships by involving both supervisors and staf and the dynamics of component in it. This study uses qualitative approach with grounded theory method. In-depth interviews and observations were conducted for the participants of the study that are supervisors and staffs which selected by theoretical sampling method. Obtained data analyzed using open coding, axial coding, and selective coding that integrating main themes to produce the fit supervisor-staff relational model to data field. The result of this study reflects supervisor-staf relation as partnership which mean relationship between two or more people working together to achieve certain objectives. Partnership consists of four dimensions: openness, knowledge sharing, support, and collaboration.

Keywords: social relationship, supervisor-staff relation, supervisor, staff, partnership

Abstrak

Persaingan industri yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk selalu dapat melakukan *continuous improvement* sebagai upaya untuk mempertahankan *competitive advantage* yang dimiliki. PT. Pegadaian (Persero) sebagai salah satu BUMN yang berperan sebagai *agent of development*, memahami bahwa persaingan dengan industri swasta menuntut perusahaan untuk melakukan perubahan dan perbaikan layanan. Relasi sosial antar supervisor-staf memainkan peranan penting dalam implementasi perubahan di perusahaan sebagai agen organisasi yang merealisasikan setiap kebijakan. Tujuan penelitian ini adalah mengeksplorasi konsep relasi sosial yang efektif antara supervisor-staf dengan melibatkan baik supervisor maupun staf beserta dinamika komponen pembangun di dalamnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *grounded theory*. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi dilakukan terhadap partisipan penelitian yaitu supervisor dan staf yang dipilih dengan metode *theoretical sampling*. Data dianalisis menggunakan *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding* dengan mengintegrasikan tema-tema utama hingga menghasilkan model relasi sosial supervisor-staf yang sesuai dengan data lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa relasi supervisor-staf diistilahkan sebagai *partnership* yang berarti hubungan antara dua orang atau lebih yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Relasi supervisor-staf terdiri dari empat dimensi yaitu: keterbukaan, knowledge sharing, dukungan, dan kolaborasi.

Kata kunci : relasi sosial, relasi supervisor-staf, supervisor, staf, partner.