

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bidang perindustrian dalam negeri semakin maju. Terlihat dari titik balik naiknya kondisi perekonomian Indonesia yang di dominasi bidang perindustrian. Industri manufaktur memberikan kontribusi paling besar dengan *presentase* 7,07% pada triwulan II di tahun 2021. Adanya wabah Covid-19 membuat banyak sektor industri mengalami penurunan tetapi tidak dengan industri manufaktur. Sektor industri ini justru mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, kenaikan sebesar 6,91%. (KEMENPERIN, 2021)

Industri manufaktur ikut andil meningkatkan Produk Domestik Bruto (PDB) pada triwulan ke II tahun 2021 sebesar 17,34%. Tidak berhenti disitu, industri manufaktur meningkatkan kegiatan ekspor sebesar 78,80% dari total kegiatan ekspor yang ada di Indonesia terhitung sejak Januari-Juli 2021. Pemerintah sangat mendukung agar industri manufaktur berkembang lebih pesat dengan cara membuat aturan terkait regulasi perizinan, operasional dan mobilitas kegiatan industri. (KEMENPERIN, 2021)

Perkembangan dunia bisnis terjadi sepesat ini, Manajemen dituntut untuk merencanakan strategi guna menjaga keseimbangan dan stabilitas perusahaan. Strategi yang akan disusun harus sesuai dengan kondisi perkembangan industri yang sedang berlangsung. Perlunya menjaga hubungan internal perusahaan harmonis dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan sehingga perusahaan akan lebih matang untuk berkompetisi dalam arus perkembangan industri.

Hubungan industrial harmonis ialah hubungan yang sifatnya dinamis, artinya hubungan industrial akan selalu memiliki pembaharuan di sesuaikan dengan situasi yang berlangsung. Hal ini dipengaruhi oleh adanya interaksi yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Manusia memiliki karakteristik unik dan beragam dalam berinteraksi. Oleh karena itu perlunya mengetahui hak dan kewajiban masing-masing guna menjaga keseimbangan. Manfaat menjaga hubungan industrial yang harmonis akan meningkatkan kinerja dan kesejahteraan bagi karyawan (Daradjat, 2018).

Menurut undang-undang Ketenagakerjaan Pasal 102 ayat 9 dan 10 dijelaskan bahwa serikat pekerja atau karyawan yang berada dalam hubungan industrial harus memahami kewajibannya masing-masing. Bertanggung jawab menjaga kedamaian dalam lingkungan perusahaan dan pekerja atau karyawan mempunyai hak memajukan perusahaan tersebut (Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.). Sedangkan pihak perusahaan berkewajiban untuk menyejahterakan para pekerjanya. Garis besarnya ialah terjalin hubungan yang saling membutuhkan antara karyawan dan pemilik usaha.

Para pemilik usaha harus menyadari bahwa karyawan merupakan aset penting bagi kelangsungan perusahaan. Tidak hanya mengeksploitasi tenaga dan kinerja lebih dari itu perusahaan harus menjunjung tinggi kesejahteraan hidup setiap karyawannya (Ekotama, 2015). Sumber Daya Manusia merupakan aset berharga dalam perusahaan. Semakin berkompeten SDM dalam suatu perusahaan akan lebih efektif bagi perusahaan mencapai tujuannya. Oleh karena itu perlunya menjaga SDM untuk peningkatan profesionalisme kerja agar tercipta lingkungan kerja sesuai harapan. Dengan demikian dapat tercipta efektivitas dan efisiensi kerja (Budihardjo, 2016)

Hubungan karyawan menjadi hal yang harus dipelihara, manajemen perlu membuka mata terakit pentingnya menjaga hubungan internal karyawan karena merupakan kunci dari kinerja organisasi dan stabilitas perusahaan. Terciptanya hubungan yang baik di lingkungan perusahaan akan berdampak pada kinerja karyawan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus selalu menjaga hubungan baik dengan karyawan untuk mejaga kelangsungan hidup suatu organisasi (Samwel, 2018).

Guna menjaga keseimbangan dan stabilitas perusahaan perlunya menjaga hubungan baik dengan pihak *Internal* maupun *Eksternal*. Masing-masing perusahaan mempunyai pola interkasi dalam menjaga hubngan, banyak perusahaan mengutamakan menjalin hubungan *eksternal* saja. Akan tetapi lupa bahwa menjalin hubungan di lingkungan *interna* lakan berdampak besar bagi perusahaan. Ketika suatu perusahaan hanya mengedepankan proses penjualan perlu dipertanyakan akan bertahan berapa lama perusahaan tersebut.

Penerapakan pola komunikasi harus dipahami oleh semua lapisan karyawan. Komunikasi yang terjalin berjalan baik akan mudah memahami karyawan. Terkait kendala apa yang dihadapi ketika bekerja dan tuntutan-tuntutan yang diminta kepada pihak perusahaan. Salah satu upaya untuk menjaga hubungan baik dengan karyawan dengan menerapkan program *Employee relations*. Hal ini sangat dibutuhkan oleh pihak perusahaan, dengan manajemen komunkasi yang baik akan mempermudah mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu upaya yang dapat mempertahankan karyawan agar tercapainya tujuan sebuah perusahaan adalah dengan pengelolaan karyawan. Dengan begitu karyawan akan merasa dihargai dan berimbas pada terciptanya dukungan dari karyawan untuk perusahaan. Lebih dari itu, karyawan akan merasa memiliki tanggung jawab pada tercapainya tujuan perusahaan. Salah satu upaya yang dapat di rancang ialah membuat program *Employee Relations*.

*Employee Relations* merupakan usaha yang dapat di rencanakan pihak perusahaan dengan membuat program-program yang dapat meningkatkan intensitas komunikasi dalam suatu organisasi. Outputnya akan membangun komunikasi secara vertikal maupun horizontal secara terbuka, meningkatkan kreatifitas dan memacu dukungan dari karyawan untuk manajemen (Hardiman, 2006).

*Employee relations* memiliki fokus pada pola interaksi orang di dalam lingkungan organisasi. Berpatokan pada aspek manusiawi, diharapkan adanya program *Employee Relations* dalam perusahaan akan meningkatkan rasa dalam diri karyawan bahwa mereka dihargai keberadaannya. Sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan. Adanya program *Employee Relations* diharapkan pihak manajemen dan karyawan memiliki pola komunikasi yang terbuka. Karyawan tidak merasa memiliki *gap* dengan pihak manajemen. (Ruslan, 2016).

*Employee Relations* yang di implementasikan kepada karyawan juga dapat membangkitkan kinerja karyawan terhadap perusahaan tersebut. Kinerja akan meningkat apabila dalam diri karyawan merasa terpenuhi kebutuhan terkait *tools* kerja dan hak-hak mereka. Sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan.

Kinerja menjadi tolak ukur dalam suatu perusahaan demi kesuksesan perusahaan itu sendiri. Menurut Reichheld, semakin tinggi kinerja para karyawan di suatu perusahaan, ketika suatu perusahaan tidak mendapat dukungan kemitraan yang harmonis dari karyawan, Perusahaan akan mengalami permasalahan sosial maupun ekonomi. Hal ini di sadari betul oleh manajemen PT. Usaha Saudara Mandiri.

Perusahaan Multinasional yang bergerak dalam industri manufaktur yaitu PT. Usaha Sudara Mandiri. Perusahaan ini memproduksi *Heater* atau elemen pemanas. Perusahaan keluarga yang di dirikan oleh Bapak Uti Muliawan bermula dari bengkel kecil yang berlokasi di Tangerang. Pabrik ini memiliki *merk* dagang *United Heater*. PT. Usaha Saudara memiliki 400 karyawan dengan delapan kantor cabang pemasaran dan satu pabrik untuk produksi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, selama tahun 2021-2022 ada 4 karyawan yang keluar dari perusahaan. Karyawan 1 keluar dengan alasan ingin membuat usaha sendiri di kampung halaman, karyawan 2 keluar karena tidak sanggup dengan target yang diberikan oleh manajemen dan tidak cocok dengan atasan, karyawan 3 keluar dengan alasan ingin menjadi ibu rumah tangga namun setelah diselidiki ternyata karyawan 3 pindah kerja dengan posisi sales juga di perusahaan kompetitor, karyawan 4 dipecat karena melakukan pelecehan terhadap karyawan magang.

PT. Usaha Saudara Mandiri menerapkan pola komunikasi *Top-Down*, hal ini menyebabkan seluruh karyawan hanya menerima informasi dari satu pihak. Penyampain informasi yang kurang menyeluruh menyebabkan terhambatnya tujuan. Ini memicu tidak adanya hubungan timbal balik dalam perusahaan. Sarana komunikasi yang masih minim untuk karyawan menyampaikan kritik dan saran terkait pekerjaannya. “ Saya memang baru

pengalaman bekerja baru di dua company, pertama di perusahaan TBK dan yang kedua di family company. Artinya disini terdapat perbedaan besar yang saya lihat dalam hal bagaimana komunikasi manajemen, keputusan manajemen dan sebagainya. Di perusahaan saya yang Tbk dulu, semua kebijakan dan saluran komunikasi yang dipilih oleh perusahaan telah disetujui oleh semua lapisan karyawan. Ketika saya di PT. Usaha Saudara Mandiri yang notebennya *family company* ini berbeda sekali. Artinya semua keputusan dan saluran komunikasi yang dipilih dalam internal perusahaan baik ataupun jeleknya ada di tangan owner. Terlepas dari kami mendukung menyetujui atau tidak kami tetap harus mematuhiya dan lebih baik diam” (Wawancara dengan Ullyco, selaku karyawan divisi QA PT. Usaha Saudara Mandiri pada 30 Juni 2022)

Pandemi Covid-19 berimbas pada pembatasan sosial berskala besar hal ini juga berdampak pada mobilitas yang berlangsung di PT. Usaha Saudara Mandiri. Penerapan program *Employee Relations* pun mengalami perubahan. Menurut Ibu Riska selaku Supervisor divisi HRD mengatakan “Sebelum pandemi Covid-19 PT. Usaha Saudara Mandiri memiliki program *Traning*, *Outing* dan *Team Building* yang dilaksanakan untuk memenuhi tuntutan *global* dan memberikan pedoman *Standart Operating Procedure* dengan memperhatikan efisiensi yang berorientasi pada Manajemen Mutu. *Outing dan Team Building* bertujuan untuk menjalin hubungan kekeluargaan, kerjasama tim dan menjaga komunikasi antar karyawan.”

Pandemi Covid-19 mengakibatkan program *Employee Relations* tidak berjalan seperti tahun-tahun sebelumnya. Program *Traning* diselenggarakan hanya untuk beberapa karyawan sehingga menyebabkan *gap skill* yang dimiliki karyawan. Kesejahteraan yang tidak di perhatikan juga berimbas pada kurangnya motivasi dalam bekerja.

Menurut data yang ditemukan dilapangan saat pra wawancara dengan Bapak Fajar Widi (Karyawan produksi PT. Usaha Saudara Mandiri) “Subsidi yang diberikan perusahaan kepada seluruh karyawan yang terinfeksi Covid-19 tidak merata. Hal ini memicu kesenjangan diantara karyawan. Informasi terkait kebijakan perusahaan tidak tersampaikan dengan baik dikarenakan penyampain informasi hanya satu arah kepada PIC di masing-masing divisi sehingga menimbulkan *miscommunication*”

Penelitian terdahulu terkait Strategi *Employee Relations* pernah dilakukan oleh Eka Noverita Sari dan Dini Maryani Sunarya (2021) yang berjudul “Strategi *Employee Relations* PT. IDS Medical System Indonesia Dalam Upaya Memotivasi Karyawan” hasil dari penelitian ini adalah Strategi *Employee Relations* menjadi program untuk memotivasi karyawan PT. IDS Medical System Indonesia. *Employee relations* diadakan dengan melakukan program Pendidikan dan Pelatihan secara berkala kepada karyawan sehingga diharapkan dapat meningkatkan skill karyawan. Program Motivasi Kerja Berprestasi diharapkan karyawan terpacu untuk selalu memberikan kinerja terbaiknya kepada perusahaan. Program Penghargaan ini dapat menanamkan citra positif kepada karyawan bahwa perusahaan sangat menghargai kontribusi yang telah dilakukan karyawan untuk perusahaan. Spesial Event pun di terapkan dalam program *Employee Relations* karena dapat menciptakan hubungan kekeluargaan dalam lingkungan perusahaan. PT. IDS Medical System Indonesia sadar betul bahwa karyawan aset yang sangat berharga bagi perusahaan, untuk itu segala upaya dilakukan untuk mempertahankan kinerja karyawan. Terbukti program *Employee relations* yang dilaksanakan sudah berjalan efektif. Tingkat *turn over* menurun, karyawan termotivasi untuk bekerja secara maksimal dan mempererat hubungan di lingkup PT. IDS Medical System Indonesia (Sari & Sunarya, 2021).

Selanjutnya penelitian terdahulu dilakukan Aswan Jaya (2020) dengan judul “*Strategi Employee Relations* Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Dan Citra Pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)”. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa program kehumasan sudah dilakukan oleh departemen humas secara mandiri untuk implementasi program mendapat bantuan dari departemen SDM. Program *Employee Relations* dilakukan dengan tujuan memberikan kesadaran kepada seluruh karyawan di PT. ASDP Indonesia Ferry bahwa keberadaan mereka sangat berpengaruh bagi kemajuan perusahaan. Kegiatan *Employee Relations* mendapat respon baik dari karyawan terbukti dengan terjalannya strategi komunikasi yang baik dengan karyawan. Kinerja karyawan meningkat dengan adanya program pelatihan dari PT. ASDP Indonesia Ferry. Lingkungan internal di PT. ASDP berjalan dengan harmonis terbukti dengan meningkatnya rasa kepedulian kepada perusahaan. Hal ini pun berdampak pada loyalitas karyawan kepada perusahaan ikut meningkat (Jaya A. , 2020).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana Penerapan Strategi *Employee Relations* Dalam Meningkatkan Kinerja di PT. Usaha Saudara Mandiri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan Strategi *Employee Relations* Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan di PT. Usaha Saudara Mandiri untuk dijadikan sebagai acuan perusahaan serupa dalam memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh karyawannya. *Employee Relations* penting diterapkan dalam perusahaan agar komunikasi dan terjalin hubungan internal yang harmonis antar karyawan sehingga dapat memaksimalkan *output*.



## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat dijadikan kajian bagi peneliti maupun masyarakat umum untuk melihat bagaimana dampak program *Employee Relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan. Serta dapat memberikan manfaat guna menambah kekayaan ilmu pengetahuan tentang Program *Employee Relations* dalam lingkup perusahaan yang bergerak di bidang industri manufaktur produsen elemen pemanas.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam merencanakan Program *Employee Relations* kedepannya. Selain itu peneliti juga dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan agar kedepannya dapat merencanakan Program *Employee Relations* secara efektif dan tepat sasaran.

## **E. Kajian Teori**

### **1. *Employee Relations***

*Employee Relations* ialah erat kaitannya dengan *Public Relations*, merupakan sebuah kegiatan yang fungsinya untuk memelihara hubungan di lingkungan internal. Hubungan kepegawaian terkhusus antara manajemen dengan karyawan. Kegiatan ini memiliki manfaat terciptanya lingkungan kerja yang harmonis. *Employee Relations* didukung dengan komunikasi internal yang terjalin secara efektif (Yulianita, 2007).

Menjaga hubungan internal wajib dilakukan, banyak manajemen perusahaan yang masih melihat dari satu sisi saja. Mereka sering lupa bahwa menjaga hubungan internal dalam perusahaan sama pentingnya dengan menjaga hubungan dengan pihak eksternal. Jika hal itu dipelihara maka akan terjalin keselarasan guna stabilitas perusahaan (Ruslan, 2016).

Perusahaan di Indonesia sudah menerapkan program *Employee Relations* dengan berbagai macam kegiatan. Tetapi tetap saja ada beberapa program yang telah direncanakan tidak berjalan dengan mulus. Kegagalan penerapan program *Employee Relations* dapat

dinilai dari respon karyawan. Ketika kegagalan penerapan program ini terjadi, akan berimbas pada kinerja para karyawan yang melambat, menurunnya semangat kerja, efisiensi kinerja menurun, rendahnya hasil produksi dan lain-lain. Jika hal itu tidak segera diatasi dapat mengancam tingkat penjualan perusahaan (Moore H. F., 1987).

Merencanakan program *Employee Relations* harus dilakukan, lebih dari itu perusahaan harus mampu merencanakan program yang berkualitas sesuai dengan pola interaksi karyawan dalam perusahaan. Menurut Cutlip, Program *Employee Relations* dinilai berkualitas apabila dalam perusahaan terbentuk iklim kerja yang harmonis, jujur antara karyawan maupun karyawan dengan manajemen. Saluran informasi yang terjalin secara terbuka dari atasan ke bawahan maupun dari bawahan ke atasan. Memiliki *teamwork* yang baik sesama karyawan tidak tersumbatnya komunikasi antar mereka (Cutlip, Center, & Broom, 2006 ).

*Employee Relations* memiliki keuntungan bagi karyawan, dengan adanya program tersebut dalam perusahaan para karyawan dapat menilai apakah kebutuhan dan hak-hak mereka sudah dipenuhi oleh perusahaan atau belum. Pada dasarnya karyawan merupakan manusia biasa yang memiliki kebutuhan yang harus terpenuhi. Tidak hanya materi ataupun kebutuhan yang berkaitan dengan pekerjaan. Para karyawan harus terpenuhi kebutuhannya terkait menyalurkan pendapat, kritik maupun saran kepada manajemen tentang semua kondisi pekerjaan ataupun hal lain yang berkaitan dengan kepentingannya. Oleh karena itu pentingnya terjalin komunikasi dua arah agar seluruh karyawan dapat menyuarakan aspirasinya kepada manajemen (Moore F. , 2004).

*Employee relations* merupakan salah satu metode dalam komunikasi yang memiliki manfaat menjalin hubungan internal yang terfokus pada pengelolaan sumber daya manusia. Hal tersebut dicancang semata-mata agar seluruh karyawan dapat menyadari dan memiliki komitmen dalam mencapai tujuan perusahaan secara gotong-royong. Komunikasi internal yang terjalin secara efektif dalam perusahaan diharapkan dapat menyadarkan seluruh karyawan bahwa mereka dihargai kinerjanya, diperhatikan oleh manajemen (Ruslan, 2016).

*Employee Relations* sendiri merupakan bagian dari kegiatan kehumasan. Humas sendiri memiliki kegiatan seputar individu internal maupun kegiatan individu eksternal, semua kegiatan tersebut disusun agar terlaksananya tugas dan fungsi masing-masing

organisasi (Widjaja, 2010). *Employee Relations* tersebut tidak dilihat dalam pengertian yang sempit, yaitu sama dengan hubungan industrial yang hanya menekankan pada unsur-unsur proses produksi, dan upah yang terkait dengan lingkungan kerja. Pengertiannya lebih dari itu, hubungan tersebut dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antar karyawan dengan karyawan lainnya, atau hubungan antara karyawan dan manajemen perusahaan yang efektif (Ruslan, 2016).

Perencanaan program ini menjadi tanggung jawab pada divisi *public relations*. Bukan berarti semua harus dibebankan pada divisi PR, diskusi dengan divisi lain seperti divisi personalia perlu untuk dilakukan. Dengan begitu penyusunan program, tujuan, media apa yang akan digunakan dapat disesuaikan. Koordinasi tersebut memberikan manfaat dalam perencanaan program *Employee Relations*.

Kegagalan dalam menyajikan informasi kepada karyawan terkait kebijakan, aturan baru maupun perkembangan perusahaan dapat menimbulkan kesalah pahaman, rumor yang masih simpang siur bahkan kecaman. Apabila hal itu tidak disadari secara cepat oleh perusahaan, maka karyawan akan memiliki pandangan sendiri yang mungkin keliru, bahkan karyawan mungkin akan menerima sumber informasi dari luar perusahaan yang belum tentu kebenarannya (Moore F. , 2004).

Perencanaan ialah hal terpenting dalam hubungan karyawan (*Employee Relations*), hal terpenting mencakup penetapan tujuan yang akan di capai, merencanakan program alternatif. Menentukan arah tindakan serta mengumpulkan dukungan dari manajemen agar program terlaksana dengan baik (Anggoro, 2008).

Terlaksananya program *Employee Relations* di dalam perusahaan merupakan metode dalam komunikasi yang berfungsi untuk pengelolaan sumber daya manusia secara teknis. Hal ini bertujuan tercapainya tujuan dan cita-cita perusahaan. Pengelolaan komunikasi internal diharapkan menimbulkan hasil yang positif dengan karyawan merasa diperhatikan oleh manajemen perusahaan (Ruslan, 2016).

Program *Employee Relations* merupakan bagian dari proses perencanaan dalam kehumasan agar tercapainya tujuan. Dalam proses perencanaan tidak dapat dipungkiri pastilah ada proses-proses yang harus dilaksanakan oleh pembuat program dalam suatu perusahaan. Cutlip menyatakan bahwa terdapat empat proses yaitu:

1. Mendefinisikan masalah

Langkah paling awal yaitu pengkajian, pemantauan opini dan perilaku maupun respon sikap dari pihak yang bersangkutan atas adanya kebijakan dalam suatu organisasi. Tahapan ini adalah penetapan fakta dan informasi yang ada kaitannya dengan relevansi organisasi yang di sebut *what's our problem?* (apa yang menjadi masalah kita?).

## 2. Perencanaan dan pemrograman

Setelah informasi terkumpul melalui langkah pertama, selanjutnya akan membuat keputusan terkait program public, maksud, kegiatan dan komunikasi, cara serta sasaran. Pada tahapan kedua ini memberikan respon terhadap pertanyaan “What should we do and why?” (Cutlip, Center, & Broom, 2006 ).

## 3. Mengambil sikap dan berkomunikasi

Adapun langkah ketiga yaitu, pelaksanaan program komunikasi yang telah direncanakan guna tercapainya tujuan yang lebih spesifik pada tiap-tiap public agar tercapainya tujuan program yang telah disusun. Tahapan ini menjawab pertanyaan “How do we it and say it?” (Cutlip, Center, & Broom, 2006 ).

## 4. Evaluasi Program

Langkah terakhir yang harus ditempuh pada proses ini ialah memberi penilaian terkait persiapan, pelaksanaan dan bagaimana hasil sebuah program (Cutlip, Center, & Broom, 2006 ).

Pendapat dari morrison mengatakan bahwa evaluasi memiliki kekurangan atau tidak lengkap apabila tidak memberikan penilaian pada tingkatan berikut

1. Evaluasi pada level persiapan akan memberikan penilaian terhadap kualitas informasi dan kelengkapan atas informasi yang ada. Tidak lupa dengan strategi perencanaan yang sudah dilakukan.
2. Evaluasi level pelaksanaan memberikan penilaian terhadap kelengkapan metode dan capaian usaha yang telah di evaluasi terhadap hasil memberikan penilaian atas efek yang akan dihasilkan dari perencanaan program kehumasan yang telah dilakukan (Morissan, 2010).

Seorang Psikolog Abraham Maslow dalam (Masmuh, 2010) merumuskan ada hirarki 5 kebutuhan yang dibutuhkan manusia, yaitu:

### a. Kebutuhan Biologis

Kebutuhan yang di dasarkan pada fisik (*biology needs or basic needs*).

b. Kebutuhan Rasa Aman

Kebutuhan manusia yang kedua ialah kebutuhan rasa aman dalam hidupnya (*safety needs*).

c. Kebutuhan Cinta atau Sosial

Kebutuhan yang ketiga yang dibutuhkan manusia ialah rasa cinta dan bersosial (*belongness and love needs or social needs*).

d. Kebutuhan akan penghargaan (*esteem needs*)

Dalam hubungan dengan kebutuhan ini, pemimpin tidak boleh sewenang-wenang memperlakukan pegawai karena mereka perlu dihormati, diberi penghargaan terhadap prestasi kinerjanya.

e. Kebutuhan aktualisasi

Dalam hubungannya dengan kebutuhan ini, pemimpin perlu memberikan kesempatan kepada pegawai bawahan agar mereka dapat mengaktualisasikan diri secara baik dan wajar di perusahaan.

Seorang *Public Relations* merencanakan program *Employee Relations* dalam suatu perusahaan memiliki tujuan, diantaranya :

b. Sebagai media komunikasi internal, untuk mengatur komunikasi dalam lingkup perusahaan sehingga tercipta komunikasi dua arah.

c. Meminimalkan terjadinya kesenjangan atau tersumbatnya saluran komunikasi antar karyawan maupun dengan manajemen perusahaan.

d. Sebagai saluran komunikasi dalam perusahaan untuk menyampaikan kebijakan baru perusahaan.

e. Sebagai sarana penyampaian pendapat, kritik dan saran kepada manajemen maupun perusahaan.

*Employee relations* (hubungan kepegawaian) tersebut bukanlah dilihat dalam pengertian sempit yaitu sama dengan hubungan industrial yang hanya menekankan pada unsur-unsur proses produksi dan upah yang terkait dengan lingkungan kerja, tetapi pengertiannya lebih dari itu yang dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antar karyawan dengan karyawan lainnya atau hubungan karyawan dengan manajemen perusahaan yang efektif (Ruslan, 2002:275)

Hubungan internal akan berjalan secara efektif apabila beberapa hal di bawah ini terjalin :

1. Manajemen terbuka, artinya system manajemen memberikan ruang kepada karyawan untuk memberikan pendapat, kritik maupun saran bagi kemajuan perusahaan (*Open Management*).
2. Pemahaman dari manajemen bahwa sangat penting untuk tetap menjaga komunikasi dua arah dengan seluruh karyawan.
3. Manajemen kehumasan harus memiliki kecakapan manajerial dan sumber daya manusia dalam divisi tersebut berpengalaman, memiliki pengetahuan dan mengetahui media apa yang akan digunakan dan bagaimana teknis berjalannya komunikasi dalam perusahaan (Ruslan, 2016).

Pengelolaan manajemen humas dalam program Employee Relations menjadi salah satu media manajemen yang sifatnya teknis dan praktis, dikarenakan menjalin hubungan komunikasi yang efektif di mulai dari bawah, atasan harus memiliki sifat terbuka dengan karyawan. Komitmen bersama untuk membentuk budaya perusahaan yang harmonis baik di level manajemen korporat maupun tingkat pelaksana.

*Employee Relations* merupakan bagian dari kegiatan kehumasan yang ada dalam lingkup internal perusahaan. Hubungan antar karyawan maupun karyawan dengan manajemen yang menjunjung tinggi aspek-aspek manusiawi. Employee Relations erat kaitannya dengan komunikasi, keefektifan program ini dipengaruhi komunikasi yang terjalin. Apakah komunikasi dalam perusahaan sudah berjalan secara semestinya atau tidak.

Adapun tujuan diadakannya kegiatan internal relations dengan merencanakan program *Employee Relations*, sebagai berikut:

- a. Sebagai sarana komunikasi internal agar komunikasi dalam perusahaan terjalin secara efektif dan dua arah.
- b. Komunikasi timbal balik, tidak ada rasa segan jika karyawan menyampaikan pendapat kritik maupun saran untuk kemajuan perusahaan.
- c. Meminimalisir kesalahpahaman dalam komunikasi antara manajemen dengan karyawan.

- d. Sebagai sarana saluran komunikasi yang berguna untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan, peraturan baru dalam perusahaan.
- e. Sebagai sarana media komunikasi internal bagi pihak karyawan memberikan masukan terhadap perusahaan. Menyampaikan kebutuhan karyawan yang belum terpenuhi serta laporan kepada manajemen perusahaan.

Dalam *Employee Relations* memiliki kegiatan untuk menjaga hubungan internal dalam lingkup perusahaan, antara lain :

1. Program Pendidikan dan Pelatihan

Program ini diharapkan dapat membentuk dan meningkatkan sumber daya manusia yang terampil dan memiliki daya saing antar karyawan yang produktif sehingga dapat meningkatkan kualitas maupun kuantitas.

2. Program Penghargaan

Program ini bertujuan untuk memberikan penghargaan atas semua kinerja terbaik para karyawan untuk kemajuan perusahaan. Apresiasi atas waktu dan kinerja dalam menyelesaikan kewajiban pekerjaan terhadap perusahaan. Output dari hal ini ialah terbentuk rasa memiliki. Memiliki tujuan untuk memberikan penghargaan atas semua hal termasuk kinerja karyawan, waktu dan prestasi terbaiknya selama bekerja. Hal ini diharapkan mampu memberikan rasa memiliki (*sense of belonging*) atau loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

3. Program Acara Khusus

Program ini terhitung unik, program yang memang dibuat ketika ada acara tertentu. Ketika HUT perusahaan misal dalam acara tersebut diadakan program *gathering* dengan mengajak seluruh keluarga karyawan atau bisa dengan *out going*. Diakannya acara khusus diharapkan dapat menumbuhkan rasa kebersamaan, kekompakan dan keakraban antar karyawan.

*Employee Relations* (Hubungan Industrial) ialah sebuah hubungan yang terjalin dari pemilik usaha dengan pemerintah maupun pemilik usaha dengan pekerja yang memiliki orientasi pada proses pengelolaan hubungan dengan seluruh *stakeholder*. Adapun beberapa usaha yang bisa dilakukan sebagai berikut :

- a. Memberikan pemahaman kepada pengusaha betapa pentingnya memiliki sikap terbuka dalam menjalin relasi dengan *stakeholder* perusahaan. Selalu sadar bahwa menghargai karyawan itu penting dan memiliki manfaat yang sangat banyak, pemilik usaha harus lebih memanusiakan pekerjanya sesuai dengan harkat dan martabat pekerja.
- b. Menanamkan sikap loyalitas kepada perusahaan memiliki rasa kepemilikan hak dan berhak andil dalam melakukan pengembangan kepada perusahaan kepada seluruh karyawan (Simanjuntak, 2003).

## 2. **Komunikasi Organisasi**

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi sebagai sarana sosialisasi dan sebagai wadah yang dibuat untuk menampung aspirasi masyarakat serta untuk mencapai tujuan bersama.

Organisasi menurut (Siagian, 2008) mengemukakan:

“Definisi organisasi adalah bentuk kerangka perkumpulan 2 orang atau bisa lebih yang melakukan kegiatan bersama secara serentak dan terikat untuk pencapaian target yang telah disepakati yang di dalamnya ada perorangan yang menjadi atasan dan berbagai sumber daya manusia yang disebut bawahan.”

pada dasarnya sistem organisasi dipakai untuk wadah bagi sekelompok manusia untuk berkumpul, melakukan kegiatan dengan satu visi secara terencana dan sistematis, rasional, ada pemimpin dan dapat dikendalikan dalam pemanfaatan tiap individu, data, sarana-prasarana dan yang lainnya agar digunakan secara maksimal dan efektif untuk tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Organisasi menurut (Manullang, 2000):

“Disebut organisasi asal mulanya dari istilah Yunani organon dengan istilah Latin organum yang memiliki arti alat, anggota, bagian, atau. Bentuk organisasi adalah setiap serikat manusia yang berkumpul untuk tujuan bersama-sama.”

Individu dalam sebuah organisasi saling berkaitan satu dengan yang lain. Akan tetapi keterkaitan tersebut bukan berarti keanggotaan sampai mati. Organisasi mengalami pasti



mengalami perubahan di dalam struktur keanggotaan mereka, walaupun pada saat mempunyai peran masing-masing, individu yang menjalankan organisasi adaptasi dengan relatif teratur.

Bentuk sistem Organisasi dijelaskan oleh (Manullang, 2000), yaitu:

a. Bentuk Organisasi Garis

Organisasi lini adalah bentuk organisasi tertua dan paling sederhana. Disebut juga organisasi militer karena digunakan oleh militer pada zaman dahulu.

b. Bentuk Organisasi Fungsional

Organisasi fungsional adalah organisasi yang di dalamnya terdapat sejumlah kecil pemimpin yang tidak memiliki bawahan yang jelas karena masing-masing atasan memiliki wewenang untuk memberi perintah kepada setiap bawahannya, sepanjang hal itu berkaitan dengan fungsi atasan.

c. Bentuk Organisasi Garis dan Staf

Suatu organisasi yang baik ialah ketika dalam melakukan aktivitas terbentuk hubungan secara formal maupun informal diantara sumber daya manusia di dalamnya. Ketika semakin tinggi interaksi yang terjalin dipastikan akan lebih kompleks relasi di dalamnya. Untuk mengurangi pemasalahan perlunya di bentuk struktur organisasi yang menggambarkan hubungan interaksi di dalam kelompok.

d. Bentuk Organisasi Staf dan Fungsional

Organisasi ini merupakan kombinasi antara staf organisasi dengan staf fungsional. Bentuk organisasi ini berkesinambungan memiliki keterkaitan satu sama lain.

### 3. Fungsi Komunikasi

Menurut (Robbins & Judge, 2018), ada 4 fungsi komunikasi didalam sebuah organisasi:

1. Komunikasi sebagai pengendalian untuk tatacara dan berperilaku dalam suatu perusahaan. Dalam organisasi memiliki wewenang dan aturan berperilaku baik secara formal dan informal yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan.
2. Komunikasi sebagai motivasi untuk meningkatkan dan memberikan pengertian kepada karyawan terkait hal apa yang boleh dilakukan. Sebagai batasan untuk berperilaku guna meningkatkan kinerja mereka.

3. Komunikasi sebagai bentuk penyampaian emosi suatu kelompok kerja. Penyampaian emosional di ini bersumber dari proses interaksi para anggotanya yang akan menampilkan kepuasan dan prestasi kerja. Oleh karena itu komunikasi hadir sebagai penyedia pernyataan emosional untuk pemenuhan kebutuhan sosial.
4. Komunikasi sebagai fungsi pengambilan keputusan. Komunikasi akan menghadirkan informasi yang dibutuhkan oleh individu atau kelompok untuk menentukan keputusan. Prosesnya melalui pengiriman data yang dibutuhkan kemudian mengidentifikasi dan melakukan evaluasi dengan berbagai pertimbangan.

#### 4. Unsur Komunikasi dalam *Employee Relations*

Tidak ada bedanya dengan proses komunikasi lainnya, *Employee Relations* memiliki bagian-bagian atau unsur-unsur komunikasi. Ada 3 komponen yang sangat dasar. Yaitu komunikator, Pesan dan Komunikan. Berikut penjabaran dari masing-masing unsur :

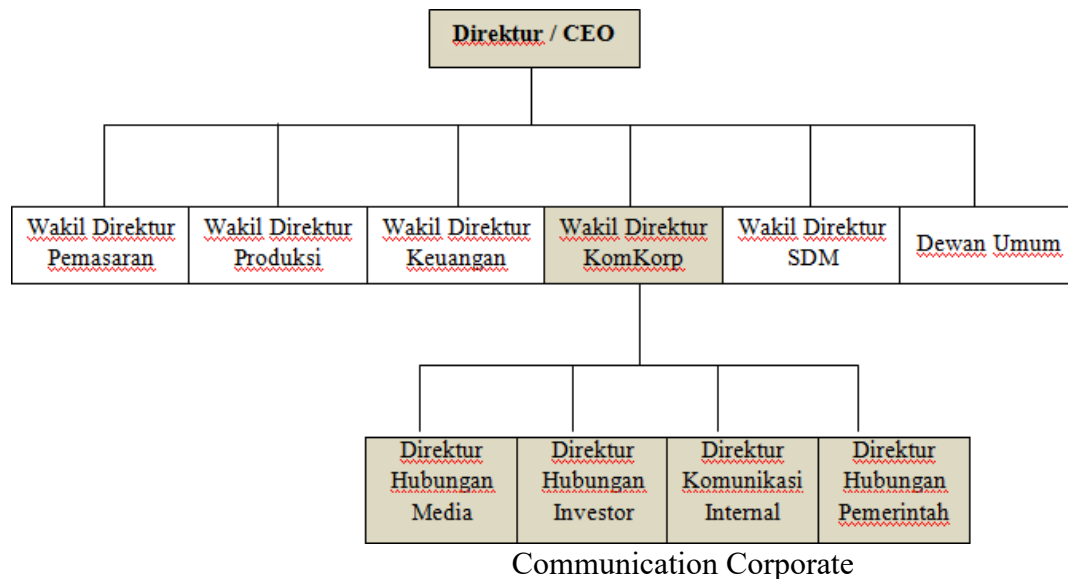
##### a. *Corporate Communication* Sebagai Unsur Komunikator

Unsur yang pertama ini yaitu Komunikator, komunikator disini ialah siapa yang akan melakukan proses penyampaian pesan. Dalam proses *Employee Relations* dalam sebuah perusahaan tidak hanya di kelola oleh departemen HRD, melainkan bisa diluar itu asalkan memiliki peranan sebagai *public relations*.

Dalam perusahaan yang ada dalam penelitian ini, *public relations* dijalankan oleh departemen *Human Resources Development*. Secara singkat peneliti akan memberikan arti *corporate communication* sebagai lingkaran dalam perusahaan yang memiliki tugas dan wewenang sebagai *public relations*. Dengan kata lain dapat disimpulkan *corporate communication* juga disebut dengan *corporate public relations*.

Kotler dalam (Argenti., 2010) mendefinisikan *corporate communication* serupa dengan bentuk komunikasi yang digunakan oleh perusahaan, selain *marketing communication*. *Corporate communication* sendiri tesusun dari citra dan jati diri perusahaan yang dimiliki perusahaan tersebut. Jati diri yang telah dibentuk oleh pihak perusahaan akan berdampak pada penilaian orang lain. Orang lain yang dimaksud disini ialah kalayak atau penerima pesan.

Rhenald Kasali (1994) memberikan pendapat bahwa *corporate public relations* sebuah raktik public relations masih asli yang dilakukan organisasi dan berada di bawah chief executive officer (CEO) organisasi dan mendukung objektif organisasi (Iriantara, 2004) Jika dijelaskan secara teoritis banyak sekali sumber yang sudah mendefinisikan dan memberikan gambaran terkait posisi yang paling ideal oleh corpotaecommunication.Seperti (Argenti., 2010)yang memberikan refleksi sebagai berikut.



Gambar 2.3: Posisi Ideal

Lebih lanjut (Argenti., 2010) berpendapat bahwa di abad XXI komunikasi internal memiliki arti lebih luas lagi. Diabad sekarang komunikasi internal lebih luas jika di artikan sebagai memo, publikasi maupun siaran pers. Lebih kepada proses membangun budaya pada korporasi yang berlandaskan nilai-nilai potensial untuk membentuk dan memberikan arahan pada perubahan suatu organisasi. Pendapat Argenti tersebut kemudian diartikan oleh peneliti bahwa pada masa sekarang di dorong dengan adanya globalisasi. Divisi *public relations* dalam sebuah perusahaan tidak hanya sebagai penyampai pesan saja, lebih dari itu seorang public relations memiliki kedudukan yang strategis yang dapat berperan dalam penyusunan kebijakan dan penentuan peran agar terbentuk fungsi *public relations* yang semakin kuat.

Fungsi komunikasi korporasi terus mengalami pembaharuan gunanya agar terpenuhi kebutuhan pada lingkaran bisnis dan tuntutan terkait aturan yang selalu berubah. Dapat

disimpulkan bahwa *corporate communication* atau *corporate public relations* memiliki dua fungsi dalam komunikasi yaitu, komunikasi dengan public internal maupun komunikasi dengan public eksternal.

b. Objektif Perusahaan Sebagai Unsur Pesan

Unsur yang kedua ini merupakan pesan, sama dengan proses komunikasi. Dalam kegiatan *Employee Relations* pun memiliki sebuah pesan yang akan disampaikan oleh komunikannya. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan komunikannya adalah departemen *corporate communication* dalam perusahaan yang menjadi tempat penelitian. Adapun pesan yang akan disampaikan dari perusahaan kepada *stakeholder* internalnya melalui program *Employee Relations* ialah memberikan pemahaman kepada seluruh karyawannya bahwa perusahaan memiliki rasa kepedulian kepada seluruh karyawan. Dengan begitu diharapkan karyawan mengerti dan dapat membangkitkan semangat sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Jika rasa semangat itu terus dipelihara secara konstan akan mencapai tujuan objektif perusahaan.

c. Karyawan Sebagai Unsur Komunikannya

Yang dimaksud karyawan dalam proses *Employee Relations* ialah karyawan yang memiliki pesan sebagai komunikannya. Karyawan sebagai seseorang yang ikut andil dalam pelaksanaan program *Employee Relations*. Tanpa disadari oleh karyawan yang mengikuti program *Employee Relations* mereka semua menerima pesan dari komunikannya. Menurut (Sedarmayanti, 2007) karyawan ialah salah satu aset utama perusahaan. Selanjutnya Sedarmayanti menyatakan karyawan memiliki peranan yang sifatnya strategis. Hal ini kemudian memunculkan sebuah konsep-konsep yang bersifat lebih memanusiakan manusia. Lebih menghargai kinerja dan kehadiran para karyawan. Mereka memiliki kedudukan yang lebih dan patut untuk diperlakukan secara hormat. Pandangan bahwa karyawan merupakan faktor pendukung produksi saja pada perusahaan pun mulai luntur. Sebagai unsur komunikannya, perusahaan harus melek bahwa sangat bermanfaat ketika manajemen memperhatikan semua kebutuhan dan hak-hak karyawan. Berikut hasil penelusuran peneliti mengenai karakteristik karyawan berdasarkan generasinya, ketika setiap tahun sebuah perusahaan membuka rekrutmen otomatis akan berdampak karyawan dilingkup internal perusahaan semakin beragam.

Semakin bervariasi golongan pada sebuah perusahaan misal antara generasi tua dan muda maka akan semakin bervariasi karakteristik individu di dalam perusahaan.

#### 5. Sistem Informasi sumber daya manusia

Menurut (Daranatha, 2009) mendefinisikan sistem informasi merupakan perpaduan dari manusia, fasilitas teknologi, media, proses dan pengendalian yang bertujuan untuk menata jaringan komunikasi. Hal ini dapat membantu dari manajemen untuk menganalisis siapa saja yang akan membantu manajemen, baik itu pihak internal maupun eksternal dalam pengambilan keputusan.

Menurut (Jr, Raymond, Schell, & P, 2011) sistem informasi sumber daya manusia ialah sistem pertama yang memiliki berorientasi pada informasi. Target yang akan dituju ialah memberikan dukungan secara menyeluruh kepada semua jajaran manager yang memiliki kaitan erat dengan sumber daya manusia dalam lingkup perusahaan. Output dari system informasi akan menangani aspek dari manajemen sumber daya manusia.

Sistem informasi SDM adalah seluruh proses dan pengumpulan, pencatatan dan penyimpanan, analisis, dan penyelesaian atau kompilasi ulang data terkait SDM untuk tujuan melayani pihak yang berwenang menggunakannya untuk pemasaran (Hadari, 2001). dan juga untuk mengelola operasi bisnis di mana sistemnya merupakan kombinasi dari orang-orang teknologi informasi dan proses yang terorganisir. Biasanya, perusahaan atau badan usaha menyediakan beberapa jenis informasi yang berguna untuk bisnis.

Dari fungsi sistem informasi sumber daya manusia yang dipahami dalam pengertian yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditentukan indikator-indikator sistem informasi sumber daya manusia sebagai berikut:

1. Direktur Informasi, yang menyelenggarakan fungsi pengumpulan, pencatatan, penyimpanan, analisis, dan penyempurnaan sistem informasi kepegawaian.
2. Sumber informasi, yang berkewajiban memberikan informasi tentang dirinya sebagai tenaga kerja (semua sumber daya manusia, termasuk manajer)
3. Pengguna informasi, (bertanggung jawab atas departemen atau divisi dan kewenangannya masing-masing).
4. Saluran, semua saluran operasi sumber daya manusia yang efektif dan efisien.
5. Informasi mengenai kelengkapan, keakuratan dan keakuratannya. Sistem pemrosesan data SDM yang terintegrasi juga memudahkan kontrol. Identifikasi outlet switchboard utama yang dapat dijadwalkan untuk masalah yang sedang berlangsung, seperti mengurangi redundansi unit, mengidentifikasi permintaan karyawan yang sudah lama tidak terpenuhi, dll.

Analisis difasilitasi oleh keluaran sistem informasi karena dapat menghasilkan keluaran yang berbeda dan data yang ada. Perencanaan difasilitasi oleh simulasi prediktif. Pada dasarnya, sistem informasi SDM yang efektif untuk kepentingan SDM dapat mengumpulkan semua informasi tentang karyawan yang relevan dengan pekerjaannya, tidak hanya kondisi saat ini tetapi juga kondisi saat ini sebelumnya.

## 6. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah langkah dalam melaksanakan rencana yang telah disusun. Upaya implementasi rencana dipimpin oleh sumber daya manusia yang terampil, berpengetahuan, dan berfokus pada peran. Peran organisasi dalam memajukan sumber daya manusia akan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan (Wibowo, 2007).

Pengertian lain kinerja pegawai adalah upaya yang telah dilakukan untuk mencapai maksud dan tujuan perusahaan yang berkaitan dengan visi dan misi perusahaan. Kinerja dikaitkan dengan efisiensi, efektivitas dan keadilan. Ketika efisiensi kerja karyawan di perusahaan tidak optimal, maka akan mempengaruhi stabilitas bisnis. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan ukuran kualitas suatu perusahaan. (Edison, Anwar, & Komariyah, 2017).

Menurut (Robbins S. P., 2001) Kinerja karyawan adalah jumlah total usaha dan kontribusi karyawan terhadap bisnis. Kinerja pegawai harus ditingkatkan secara berkala, agar sumber daya manusianya lebih berkompeten. Karena di zaman kita, sumber daya manusia berkualitas yang efektif adalah kunci bagi perusahaan untuk dapat bersaing. (Budihardjo, 2016).

Menurut (Sudarmanto, 2009) berbagai parameter digunakan dalam menilai kinerja pegawai secara mandiri :

- a. Rasa tanggung jawab sebagai karyawan terhadap perusahaan
- b. Waktu yang tepat

Ketepatan waktu tersebut adalah bagaimana karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sesuai dengan kontrak kerja. Dan dapat menghemat waktu secara maksimal untuk melakukan pekerjaan lain. dibandingkan dengan

- c. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator yang dapat menjadi indikator kinerja pegawai yang baik. Semua pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan harapan atau tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

- d. Komitmen untuk bekerja

Komitmen yang dimaksud adalah ketika karyawan dapat terus bekerja secara profesional untuk perusahaan apapun kondisi yang mereka hadapi.

e. Kuantitas

Nilai yang diciptakan oleh seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

f. Kemerdekaan

Apakah seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara mandiri tanpa menggunakan bantuan karyawan lain untuk mengganggu pekerjaan karyawan lain.

g. Efektif

Bagaimana membuat karyawan bekerja semaksimal mungkin, sehingga penggunaan sumber daya manusia dimaksimalkan dan defisit diminimalkan, meningkatkan keuntungan.



## **F. Metodologi Penelitian.**

### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan strategi *Employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Usaha Saudara Mandiri tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut (Creswell, 2010), Penelitian kualitatif adalah penyelidikan masalah sosial berdasarkan penciptaan gambaran lengkap dalam kata-kata, dengan melaporkan secara rinci pandangan informan dan mengaturnya dalam lingkungan ilmiah.

### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Usaha Saudara Mandiri yang beralamatkan Jl. Haji Aning No.88 Kp. Gebang, Kelurahan Sangyang Jaya, Kecamatan Jatiuwung, Kota Tangerang, Banten.

### **3. Sumber Data**

Menurut (Sugiyono, 2015) Sumber data dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, buku dan penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara kepada 10 karyawan dan 1 Supervisor HRD PT. Usaha Saudara Mandiri.

## **1. Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan divisi HRD di PT. Usaha Saudara Mandiri Tangerang. Selain itu, peneliti juga akan mewawancarai karyawan divisi lainnya.

## **b. Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan untuk mendukung sumber data primer. Sumber data sekunder pada penelitian ini di peroleh dari literatur, penelitian terdahulu ataupun buku. Sumber data sekunder dalam penelitian ini juga di dapat dari website resmi PT. Usaha Saudara Mandiri.

## **7. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah :

### **a. Wawancara**

Proses wawancara dilakukan dengan partisipasi langsung dari pewawancara, yang mengajukan sejumlah pertanyaan untuk dijawab oleh responden atau orang yang diwawancarai. (Sugiyono, 2015). wawancara dilakukan dengan divisi HRD di PT. Usaha Saudara Mandiri Tangerang. Selain itu, peneliti juga akan mewawancarai karyawan produksi dan juga divisi yang terkait dengan produksi barang.

### **b. Dokumentasi**

Teknik pengumpulan data dengan cara mengelompokkan data-data yang terkumpul yang berkaitan erat dengan objek penelitian. Bentuk dokumenter meliputi: gambar, karya, dokumen, atau tulisan tangan seseorang. Studi meja akan memperkuat teknik pengumpulan data wawancara dan observasi (Sugiyono, 2015). Data dikumpulkan dengan wawancara secara mendalam atau *in-deph interview* kepada 10 karyawan PT. Usaha Saudara Mandiri.

## **8. Teknik Sampling**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengambilan sampel yang dimaksud adalah teknik pengambilan sampel yang disengaja. Misalnya, seseorang dianggap tahu apa yang ingin dia ketahui

(Sugiyono, 2015). Penelitian ini mempertimbangkan untuk melakukan wawancara kepada supervisor HRD untuk mengetahui strategi, latar belakang, dan tujuan program *employee relations* yang dilaksanakan dalam perusahaan, serta melakukan wawancara kepada karyawan yang bekerja di bagian produksi untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi dan penerapan sistem *employee relations* dalam perusahaan.

## 9. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis data kualitatif berlangsung dalam interaksi satu sama lain. Analisis ini dilakukan terus menerus sampai selesai.

Analisis data ini mencakup empat jenis proses, yaitu:

### a. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumen kemudian dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian, yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan yang berkaitan dengan data yang dilihat tanpa peneliti menyimpulkan suatu pendapat tentang fenomena yang dialami. Catatan reflektif adalah catatan yang berisi kesan, komentar, dan pendapat yang kemudian diinterpretasikan oleh peneliti, yang selanjutnya akan digunakan sebagai dokumen pengumpulan data untuk diolah pada langkah selanjutnya.

### b. Reduksi data

Minimisasi data adalah proses pemilihan atau penyederhanaan data yang diperoleh di lapangan dalam jumlah yang banyak sehingga kemudian dapat disaring, diringkas, dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Pengurangan data akan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dan mencari kembali jika diperlukan.

### c. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, grafik, atau kata-kata. Dalam penyajian data, yang paling sering digunakan adalah teks naratif. Tujuannya adalah untuk menjelaskan fenomena yang terjadi.

### d. Kesimpulan

Ini adalah langkah terakhir, setelah mengumpulkan umpan balik dari responden penelitian. Peneliti kemudian dapat membuat kesimpulan sementara, kemudian jika kesimpulan tersebut didukung oleh data yang valid, kesimpulan tersebut dapat dipercaya.

## 10. Uji Validasi Data

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi, triangulasi adalah suatu proses pengujian data dariverifikasi dan Membandingkan data yang diperoleh. Segitiga dalam penelitian ini adalah segitiga sumber, mencari kebenaran dari beberapa informasi dengan menggunakan metode yang berbeda dan sumber data yang diperoleh.

## 11. Sistematika Penulisan

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pembuka, kami akan memaparkan dasar masalah, bagaimana masalah itu terbentuk, tujuan dan kelebihan penelitian, kerangka teori, metode penelitian dan sistematisasi artikel.

### BAB II : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai gambaran umum atau profil dari objek penelitian. Penelitian akan diselenggarakan di PT Usaha Saudara Mandiri

### III : PEMBAHASAN

Pada bab pembahasan akan ada pemaparan berbagai penjelasan mengenai sajian data dan analisis data yang diperoleh dan koleksi data yang telah dikumpulkan berdasarkan metode penelitian yang telah ditetapkan yakni wawancara dari objek yang diteliti. Pada bagian ini, peneliti mendeskripsikan bagaimana penerapan *employee relations* yang diterapkan dalam perusahaan PT. Usaha Saudara Mandiri

### BAB IV : PENUTUP

Bab penutup akan membahas secara ringkas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di PT. Usaha Saudara Mandiri mengenai bagaimana penerapan strategi *employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Usaha Saudara Mandiri secara ringkas dan menyeluruh. Pada bab ini pula akan dimasukkan mengenai beberapa saran dari peneliti.