

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Kajian Teori

Teori menurut Richard West dan Lynn H. Turner adalah sebuah sistem konsep yang abstrak dan hubungan-hubungan konsep tersebut yang membantu kita untuk memahami sebuah fenomena.<sup>13</sup>

##### 1. *Employee Relations*

###### a. *Aktivitas Public Relations*

Aktivitas *Public Relations* adalah komunikasi dua arah dengan public (perusahaan/organisasi), yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya, dan saling membantu/kerjasama. Peranan humas dalam Manajemen suatu organisasi itu terlihat dengan adanya beberapa aktivitas pokok yaitu:

- 1) Mengevaluasi sikap atau opini publik;
- 2) Mengidentifikasi kebijakan dan prosedur organisasi atau perusahaan dengan kepentingan publiknya.
- 3) Merencanakan dan melaksanakan penggiatan aktivitas *public relations*.

Adapun ruang lingkup tugas *public relations* dalam sebuah organisasi atau lembaga dalam berbagai aktivitas adalah membina hubungan kedalam (*public internal*)

Publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit, badan, perusahaan dan organisasi itu sendiri. Seorang humas harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.<sup>14</sup>

Adapun defenisi *Public Relations* yang diambil dari “*The British Institute Relations*” adalah:

<sup>13</sup> Richard West dan Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2014), Hal 49

<sup>14</sup> Rosady Ruslan. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000), Hal 23

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Aktivitas *Public Relations* adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya.
- 2) Praktik *Public Relations* adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *public relations* memiliki peranan sebagai komunikator atau penghubung antara organisasi / lembaga yang diwakili dengan publiknya dan sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi/lembaga serta sebagai upaya untuk menciptakan citra yang baik bagi organisasi atau lembaganya.

Kemudian Edward L. Bernays mengatakan bahwa Humas memiliki tiga fungsi yaitu:

- 1) Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- 2) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- 3) Usaha-usaha untuk pengintegrasian sikap dan tindakan dari perusahaan/lembaga.<sup>15</sup>

Peranan komunikasi didalam suatu aktivitas manajemen organisasi / lembaga masa kini atau perusahaan besar biasanya diserahkan atau dilaksanakan oleh pihak *Public Relations/Humas*. Dari peranan yang dilaksanakan tersebut, Pejabat Humas (*PRO Manager*) akan melakukan fungsi-fungsi manajemen perusahaan, secara garis besar aktivitas utamanya berperan sebagai berikut.<sup>16</sup>

- 1) *Communicator*

Artinya kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (*spoken person*) atau tatap muka dan sebagainya. Disamping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuader.

<sup>15</sup> Rosady Ruslan. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2003), Hal 19

<sup>16</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), Hal 26-27

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) *Relationship*

Kemampuan peran *public relations*/humas membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan kerjasama dan toleransi kedua belah pihak tersebut.

3) *Back up Management*

Melaksanakan dukungan atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan/organisasi.

4) *Good Image Maker*

Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas *public relations* dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra atau nama baik lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya.

Tujuan aktivitas *Public Relations* adalah usaha agar masyarakat sadar, sengaja, terencana dan terus menerus mengerti dan mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh organisasi/lembaga.

Aktivitas utama dari *Public Relations* dalam mewakili top manajemen suatu lembaga atau organisasi merupakan bentuk kegiatan *Two Ways Communications* adalah ciri khas dari fungsi dan peranan humas. Hal tersebut dikarenakan salah satu tugas humas bertindak sebagai narasumber informasi (*source of information*) dan merupakan saluran informasi (*channel of information*).

**b. Definisi *Employee Relations***

Dalam dunia *public relations*, dikenal hubungan masyarakat internal, yaitu public yang terdiri dari para pekerja (karyawan) menjadi bagian utama dari unit usaha, perusahaan atau instansi itu sendiri.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> *Ibid*, Hal 271

*Employee Relations* adalah kegiatan yang dengan sengaja dilakukan perusahaan bagi publik internalnya (karyawan) guna mencapai tujuan perusahaan yaitu untuk memotivasi kinerja di dalam perusahaan.<sup>18</sup>

Hubungan karyawan termasuk dalam hubungan internal, bisa disebut komunikasi internal atau *employee relations*. Komunikasi karyawan adalah suatu spesialisasi *public relations* yang berhubungan dengan “bagaimana para professional *public relations* di korporasi, perusahaan konsultan, dan organisasi nirlaba membantu mewujudkan komunikasi yang efektif antarkaryawan dan antara karyawan dengan manajemen puncak.” Peran dari komunikasi karyawan adalah menciptakan dan memelihara sistem komunikasi internal antara pemilik perusahaan dengan para karyawan. Garis komunikasinya dua arah, yaitu semua karyawan berpartisipasi secara bebas dalam sebuah pertukaran informasi.<sup>19</sup> Komunikasi karyawan akan membantu para karyawan mengetahui informasi tentang organisasi mereka dan mendorong mereka untuk menyampaikan pandangan mereka kepada pihak manajemen.<sup>20</sup>

Pada umumnya, karyawan yang berpengetahuan luas adalah karyawan yang memuaskan. Mereka merupakan pekerja yang lebih baik, lebih produktif, yang memperoleh lebih dari pekerjaan mereka dan yang melakukan lebih baik untuk organisasi mereka. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas akan mampu berinteraksi dengan *stakeholder* organisasi akan mendatangkan pengaruh positif yang signifikan terhadap hubungan perusahaan dengan konsumen, komunitas, investor, dan media. Singkatnya, ketika garis komunikasi terbuka antara perusahaan dan karyawannya, tujuan organisasi akan semakin mungkin untuk dicapai. Untuk mencapai hal tersebut maka

<sup>18</sup> *Ibid*, Hal 18

<sup>19</sup> Dan Lattimorre, dkk. *Public Relations Profesi dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), Hal 234

<sup>20</sup> *Ibid*, Hal 232

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tugas perusahaan harus mampu menciptakan strategi *employee relations* yang tepat sasaran yaitu memiliki karyawan dengan tingkat profesional kerja yang tinggi.

Karyawan atau pekerja merupakan asset yang cukup penting dalam suatu perusahaan. Nyatanya karyawan itu sendiri terkait erat dengan status atau kedudukan yang saling berbeda antara satu orang dengan yang lainnya, mempunyai perbedaan-perbedaan yang cukup mencolok. Misalnya dapat dilihat pada tingkat kemampuan, pengalaman, pendidikan, pangkat, gaji, usia, dan lain sebagainya. Akan tetapi pada prinsipnya karyawan tersebut memiliki keinginan yang sama terhadap pihak pimpinan atau perusahaan yaitu sebagai berikut:<sup>21</sup>

- 1) Upah yang diberikan cukup dan layak.
- 2) Ingin mendapatkan perlakuan yang adil dan sama dalam hal kesempatan untuk berkarir dari perusahaan dan meraih prestasi kerja yang maksimal sesuai dengan kemampuan.
- 3) Iklim tempat bekerja yang kondusif dan penuh ketenangan serta mendapatkan penghargaan yang baik dari pimpinan.
- 4) Keinginan-keinginan atau perasaan yang mendapat saluran positif dan diakui atau dihargai oleh perusahaan/pimpinan.

Perbedaan status dan kedudukan masing-masing individu dalam satu perusahaan menimbulkan permasalahan komunikasi internal seperti perintah yang diberikan oleh pimpinan dan pelaksanaan tugas oleh bawahan termasuk di dalamnya laporan hasil pekerjaan dan sumbang saran kepada perusahaan. Permasalahan inilah yang menjadi suatu bidang komunikasi khusus dalam manajemen humas yaitu sejauh mana kemampuan humas mengelola hubungan masyarakat internal (*employee relations*) dan penggunaan teknis dari media komunikasi atau metode komunikasinya.

<sup>21</sup> Ruslan, *Manajemen Public Relations*, Hal 273-274

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Frank Jefkins dalam bukunya *Public Relations*, hubungan publik internal tersebut sama pentingnya dengan hubungan masyarakat eksternal, karena kedua bentuk hubungan masyarakat tersebut diumpamakan sebagai dua sisi mata uang yang mempunyai arti sama dan saling terkait erat satu sama lain. Dengan demikian dapat juga diartikan bahwa hubungan kepegawaian (*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” hubungan tersebut dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antarkaryawan dengan karyawan lainnya atau hubungan karyawan dan manajemen perusahaan yang efektif. Melihat efektivitas hubungan masyarakat internal tersebut memerlukan suatu kombinasi antara:

- 1) Sistem manajemen yang sifatnya terbuka (*open management*)
- 2) Kesadaran pihak manajemen terhadap nilai dan pentingnya memelihara komunikasi timbal balik dengan para karyawan.
- 3) Kemampuan manajer Humas, yang memiliki ketrampilan manajerial (*managerial skill*) serta berpengalaman atau mendapat dukungan kualitas pada “sumber daya” manusia, pengetahuan (*knowledge*), media dan teknis komunikasinya yang dipergunakan.

Dalam mengelola *employee relations* yang merupakan salah satu sarana manajemen yang bersifat teknis dan praktis manajer humas seharusnya berupaya melakukan hubungan komunikasi yang efektif melalui sursi kateladanan yang dimulai dari pihak atasan (pimpinan). Termasuk adanya komitmen bersama untuk melaksanakan budaya perusahaan (*corporate culture*). Hubungan masyarakat internal dalam suatu perusahaan.

Pelaksanaan kegiatan *employee relations* yang tepat dalam suatu organisasi merupakan sarana teknis atau suatu kegiatan metode komunikasi yang memiliki kekuatan mengelola sumber daya manusia dan lain sebagainya demi pencapaian tujuan organisasi yang pada

akhirnya dapat kepada peningkatan produktivitas perusahaan baik dilihat secara kuantitas maupun kualitas, bentuk produk-produk barang atau jasa yang ditawarkan kepada publik sarasannya. Produktivitas itu bukan hanya merupakan hasil kerja keras dari pihak pekerjanya tetapi juga berkaitan dengan hasil motivasi dan prestasi para pekerja yang bersedia untuk bekerja dengan penuh semangat, memiliki kebanggaan, berdisiplin tinggi, serta mampu mencapai standar kerja yang efisien dan efektif. Keberhasilan pelaksanaan program kerja *Public Relations* dalam membina bagian *employee relations* tersebut akan menghasilkan kualitas teknis produk barang yang lebih baik atau dapat memberikan kepuasan terhadap pemakai.

Karena itulah pembangunan hubungan yang baik antara perusahaan dengan karyawan seharusnya menjadi agenda utama yang dapat diwujudkan salah satunya melalui penerapan kegiatan *employee relations*.

### c. Tujuan *Employee Relations*

Maksud dan tujuan kegiatan komunikasi hubungan masyarakat internal (*employee relations*) yang dilaksanakan oleh *Public Relations* melalui program kerja *Employee Relations*, antara lain sebagai berikut:

- 1) Sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik yang dipergunakan dalam suatu organisasi/perusahaan.
- 2) Untuk menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan para karyawannya.
- 3) Sebagai sarana saluran atau alat komunikasi dalam upaya menjelaskan tentang kebijaksanaan, peraturan dan ketatakerjaan dalam sebuah organisasi/perusahaan.
- 4) Sebagai media komunikasi internal bagi pihak karyawan untuk menyampaikan keinginan-keinginan atau sumbang saran dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi serta laporan kepada pihak manajemen perusahaan (pimpinan).<sup>22</sup>

- 5) Dengan pelaksanaan program *employee relations* yang baik, maka perusahaan dapat berkembang dengan baik sebab mendapat dukungan dan partisipasi karyawan.
- 6) Dalam mencapai tujuan-tujuan tersebut, menurut Ruslan kegiatan *Employee Relations* dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat dilaksanakan dalam bentuk:<sup>23</sup>

- a) Program pendidikan dan pelatihan

Program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan yakni dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (*skill*) karyawan dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya.

- b) Program motivasi kerja berprestasi

Program tersebut dikenal dengan istilah *Archivement Motivation Training* (AMT), dimana melalui program pelatihan tersebut diharapkan dapat mempertemukan antara motivasi dan prestasi kerja serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan, atau keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas tinggi.

- c) Program penghargaan atau *reward*

Program penghargaan yang dimaksudkan adalah upaya pihak perusahaan (pimpinan) dalam memberikan suatu penghargaan kepada karyawan yang berprestasi kerja maupun cukup lama masa pengabdian pekerjaan. Dalam hal ini penghargaan yang diberikan itu akan menimbulkan loyalitas dan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang tinggi terhadap perusahaan.

<sup>22</sup> *Ibid*, Hal 277-278

<sup>23</sup> *Ibid*, Hal 278-279



d) Program acara khusus (*special events*)

Yang merupakan suatu program khusus yang sengaja dirancang di luar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya dalam rangka event ulang tahun perusahaan, diadakan kegiatan keagamaan, olahraga, lomba, hingga berpiknik bersama yang dihadiri oleh pimpinan, dan semua para karyawannya. Kegiatan dan program tersebut dimaksudkan untuk menumbuhkan rasa keakraban bersama diantara sesama karyawan dan pimpinan.

e) Program media komunikasi internal

Membentuk media komunikasi internal melalui bulletin, news release, dan majalah perusahaan yang berisikan pesan, informasi, dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan atau perusahaan dan pimpinan.

Sebuah strategi *public relations* yang baik dalam hubungan internal dapat memiliki sejumlah pengaruh penting pada organisasi. Pertama, *public relations* dapat memainkan peran dalam perkembangan awal program etika karyawan. Dengan menggunakan sebuah pendekatan kolaboratif dan sebuah keyakinan dalam hak masyarakat untuk ikut serta dalam keputusan yang mempengaruhi mereka. *Public relations* dapat mengkoordinasi partisipasi karyawan dalam pengembangan sebuah kode etik bagi organisasi. Pendekatan ini dapat mewujudkan tujuan-tujuan hubungan karyawan yaitu terkait dengan komunikasi dua arah antara karyawan dan manajemen, meningkatkan semangat karyawan, membina kepercayaan dan mendidik karyawan tentang etika itu sendiri. Setelah pengembangan sebuah program, *public relation* memiliki sebuah peran besar dalam mengembangkan sebuah strategi untuk mencapai pembelian saham oleh perusahaan.<sup>24</sup>



<sup>24</sup> Patricia J. Parsons, *Etika Public Relations Panduan Praktik Terbaik*, (Jakarta: Erlangga, 2006), Hal 144

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam hal ini PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru, Divisi Keuangan, Sumber Daya Manusia (SDM) dan Administrasi yang berkoordinasi dengan bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum harus meningkatkan aktivitas *employee relation* atau membina hubungan masyarakat internal atau karyawan dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan, seperti program pendidikan dan pelatihan, program motivasi kerja berprestasi, program penghargaan atau *reward*, program acara khusus, dan program media komunikasi internal.

## 2. Profesionalisme

### a. Pengertian Profesionalisme

Profesionalisme berasal dari kata profesi. Profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian atau keterampilan dari pelakunya. Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok untuk menghasilkan nafkah hidup dan mengandalkan suatu keahlian. Profesi berasal dari bahasa latin "*Proffesio*" yang mempunyai dua pengertian yaitu janji atau ikrar dan pekerjaan. Dan seseorang yang melakukan pekerjaan berdasarkan keahlian, kemampuan dan keterampilan khusus di bidang pekerjaannya disebut profesional.

Profesionalisme adalah kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar serta berkomitmen dari para anggota dari sebuah profesi untuk meningkatkan kemampuan dari seorang karyawan. Profesionalisme adalah komitmen para profesional terhadap profesinya. Komitmen tersebut ditunjukkan dengan kebanggaan dirinya sebagai tenaga profesional, usaha terus-menerus untuk mengembangkan kemampuan profesional tersebut. Menurut Sutardi & Endang Buduasih, profesionalisme adalah wujud dari upaya optimal yang dilakukan untuk memenuhi apa-apa yang telah diucapkan

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan cara yang tidak merugikan pihak-pihak lain, sehingga tindakannya bisa diterima oleh semua unsur yang terkait.<sup>25</sup>

Profesionalisme berarti isme atau paham yang menilai tinggi keahlian profesional khususnya, atau kemampuan pribadi umumnya, sebagai alat utama untuk meraih keberhasilan.<sup>26</sup> Profesionalisme adalah suatu karakteristik dan tentang menghormati orang ketika anda melaksanakan tugas dan rasa hormat. Dan sebuah aspek pengakuan, organisasi, kriteria, kreatif dan konseptor. Perilaku bukan hanya berbagai kompetensi dan menunjukkan kebanggaan atas pekerjaan yang dilakukan dan juga komitmen pada kualitas. Profesionalisme memiliki pengertian etika profesi dalam melaksanakan peran dan kegiatan utamanya sesuai dengan profesi, pengetahuan atau keahlian yang disandangnya tersebut tidak terlepas dari etika profesi sebagai standar moral.<sup>27</sup>

#### b. Indikator Profesionalisme

Rosady Ruslan mengatakan, profesional adalah memiliki kemampuan teknis dan oprasional yang diterapkan secara optimum dalam batas-batas etika profesi. Seorang profesional adalah *a person who does something white great skill*. Ada beberapa Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengembangkan profesionalisme adalah sebagai berikut:<sup>28</sup>

##### 1) Pengakuan

Perlunya memperoleh pengakuan terhadap kemampuan dan keberadaan (eksistensi) seseorang secara profesional yaitu memiliki keterampilan, keahlian, pengalaman dan pengetahuan tinggi serta manfaatnya dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau

<sup>25</sup> Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), Hal 29

<sup>26</sup> Farid Hamid, M.Si. & Heri Budianto, *Ilmu Komunikasi Sekarang dan Tantangan Masa Depan*”, *Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)*, (Jakarta, 2011), Hal 106-107

<sup>27</sup> Patricia J. Parsons, *Etika dan Kehumasan*, (Bandung: PT. Agung Nusantara, 2004), Hal 34

<sup>28</sup> Ruslan, *Etika Kehumasan*, Hal 64-65

aktivitasnya terhadap pelayanan individu, masyarakat, lembaga/organisasi dan negara. Biasanya pengakuan bagi para profesional tersebut berbentuk perizinan, status, penghargaan, hingga sertifikat kualifikasi akademik resmi atau formal yang dimilikinya.

2) Penghargaan pencapaian prestasi

Kehadiran tenaga profesional tersebut sangat diperlukan, baik yang dapat memberikan manfaat, pelayanan, ide atau gagasan yang kreatif dan inovatif, maupun yang berkaitan dengan produktivitas terhadap kemajuan suatu organisasi atau perusahaan. Organisasi merupakan wadah tempat untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan bagi seorang profesional. Pihak organisasi akan memberikan suatu penghargaan (*Reward*) terhadap pencapaian yang berprestasi. Dan memberikan sanksi (*Punishment*) bila terjadi suatu pelanggaran etika profesi.

3) Kriteria karyawan sesuai standar

Pelaksanaan peranan, kewajiban, dan tugas/pekerjaan serta kemampuan profesional tersebut dituntut sesuai dengan kriteria standar profesi, kualifikasi dan teknis keahlian yang memadai, pengalaman dan pengetahuan yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan standar-standar teknis, operasional dan kode etik profesi. Adapun kriteria memiliki pengetahuan luas, pengalaman, dan *time management* yang baik.

4) Kreatif dan Inovatif

Seorang profesional harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan ide dan gagasan yang kaya dengan buah pikiran yang cemerlang, inovatif dan kreatif demi tercapainya kemajuan bagi dirinya, lembaga/perusahaan, produktivitas dan memberikan manfaat serta pelayanan baik kepada masyarakat lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Siagian indikator profesionalisme adalah sebagai berikut :<sup>29</sup>

1) Kemampuan (*Skill*) dan Integritas

Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.

Integritas adalah suatu konsep berkaitan dengan konsistensi dalam tindakan-tindakan, nilai-nilai, metode-metode, ukuran-ukuran, prinsip-prinsip, ekspektasi-ekspektasi dan berbagai hal yang dihasilkan. Orang berintegritas berarti memiliki pribadi yang jujur dan memiliki karakter kuat dan bertanggung jawab atas pekerjaannya.

2) Kualitas (*Quality*) dan Produktivitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dimana karyawan mampu menghasilkan sesuatu yang bernilai mutu tinggi.

3) Kreativitas (*Creativity*) dan Inovasi (*Innovasi*)

Kemampuan karyawan untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan baik kepada perusahaan dan publiknya dengan melakukan inovasi.

Inovasi merupakan berupa upaya untuk mencari, menemukan, menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam hal ini karyawan yang profesionalisme tidak akan cepat merasa puas karena selalu berusaha melakukan yang terbaik untuk meningkatkan kinerjanya.

4) Loyalitas (*Loyalty*)

Kesetiaan kepada perusahaan baik kepada rekan kerja dan pimpinan dalam melaksanakan pekerjaan.

<sup>29</sup> Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Hal 163

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Responsifitas (*Responsivity*)

Kemampuan karyawan dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, yang harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

## c. Pandangan Islam terhadap Profesionalisme

Ajaran islam sebagai agama universal sangat kaya akan pesan-pesan yang mendidik bagi umat muslim untuk menjadi umat terbaik, menjadi khalifah yang mengatur dengan baik bumi dan seisinya. Pesan-pesan sangat mendorong kepada setiap muslim untuk berbuat dan bekerja secara profesional, yakni bekerja dengan benar, optimal, jujur, disiplin, dan tekun.

Masalah profesionalisme juga sangat terkait dengan hak-hak karyawan dalam islam. Jika Allah SWT telah mewajibkan kepada pegawai untuk bekerja dengan cara profesional dan cakap di dalamnya maka baginya memiliki hak. Sehingga dijadikan dirinya memiliki kehidupan yang mulia, kokoh, dan kuat. Aspek profesional sangat penting bagi seorang pekerja. Maksudnya adalah kemampuan untuk memahami dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prinsipnya (keahlian). Pekerja tidak cukup hanya dengan memegang teguh sifat-sifat amanah, kuat, berakhlak dan bertaqwa, namun dia harus pula mengerti dan menguasai benar pekerjaannya. Pekerjaan itu harus dilakukan berdasarkan kesadaran dan pengetahuan yang memadai. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Isra ayat 36 :

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ

كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Artinya: dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi tanpa adanya profesionalisme atau keahlian, suatu usaha akan mengalami kerusakan dan kebangkrutan. Juga menyebabkan menurunnya kualitas dan kuantitas kinerja.

### 3. Karyawan

Karyawan adalah sumber daya manusia atau penduduk yang bekerja di suatu instansi baik pemerintah maupun swasta (bisnis). Adapun beberapa rumusan mengenai karyawan dan pentingnya dalam suatu institusi yaitu dikemukakan oleh Hadari Naswawi, sumber daya manusia adalah potensi yang menjadi motor penggerak organisasi/perusahaan. Kemudian oleh Wirawan yang menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi, tanpa sumber daya manusia, sumber daya lainnya menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi.<sup>30</sup>

### 4. Peningkatan Kinerja

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, peningkatan adalah suatu proses, cara atau meningkatkan suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan guna mencapai hasil yang maksimal atau lebih baik lagi.<sup>31</sup>

Menurut Armstrong dan Baron yang dikutip oleh Wibowo dalam bukunya yang berjudul manajemen kinerja menjelaskan bahwa kinerja memiliki makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan strategi organisasi atau perusahaan, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi bagi perusahaan.<sup>32</sup>

<sup>30</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), Hal 6

<sup>31</sup> Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Office*, Versi 1.1 Pusat Bahasa Software, 2010,

<sup>32</sup> Wibiwo, *Manajemen Kinerja*, Hal 2

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan menurut Moekjizat, peningkatan kinerja karyawan adalah usaha untuk memperbaiki pelaksanaan kinerja karyawan yang sekarang maupun yang akan datang sehingga pelaksanaan tujuan organisasi lebih efisien. Dengan kata lain peningkatan kinerja karyawan adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan mengubah perilaku yang terdiri dari pengetahuan, kecakapan, dan sikap.<sup>33</sup>

Untuk melakukan peningkatan kinerja perlu memnuhi lima persyaratan yaitu sebagai berikut :<sup>34</sup>

a. *Desire* (Keinginan)

Terdapat keinginan dari pekerja sendiri untuk berubah tanpa adanya keinginan dari yang bersangkutan, perilaku tidak mungkin berubah.

b. *Knowledge and Skill* (Pengetahuan dan Ketrampilan)

Pekerja harus tau apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Untuk itu, harus mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan.

c. *Climate* (Iklim)

Pekerja harus bekerja dalam iklim yang memberikan kesempatan berperilaku dengan cara yang berbeda. Faktor terpenting dalam iklim adalah manajer. Manajer dapat memberikan tipe iklim sebagai berikut :

- 1) *Preventing*, manajer tidak mengizinkan pekerja melakukan apa yang mereka ingin lakukan.
- 2) *Discouraging*, manajer tidak mendorong keberanian pekerja untuk melakukan tindakan apabila tidak diperintah. Pekerja menjadi pasif dan tidak bersedia mengeluarkan gagasan.
- 3) *Neural*, manajer menyerahkan pada pekerja untuk menentukan sendiri sikapnya. Terdapat kebebasan bagi pekerja untuk mengembangkan diri dalam pekerjaan.

<sup>33</sup> Achmad S.Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), Hal 22

<sup>34</sup> Wibiwo, *Manajemen Kinerja*, Hal 280-281



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) *Encouraging*, manajer bersikap mendorong pekerja untuk bersedia mengembangkan prakarsa. Iklim demikian menciptakan motivasi kuat bagi pekerja.
  - 5) *Requiring*, manajer berusaha membantu meningkatkan kemampuan dan kinerja pekerja.
- d. *Help and Support* (Bantuan dan Dukungan)
- Apabila pekerja bersedia memperbaiki diri, mereka memerlukan bantuan dan dukungan. Seseorang mungkin takut mencoba sesuatu yang baru karena takut kegagalan atau pekerja mungkin bermaksud mencoba, tetapi menunggu bantuan dan dukungan dari orang lain. Bantuan dan dukungan dapat diberikan oleh manajer, pelatih profesional atau keduanya.
- e. *Reward* (Penghargaan)
- Reward diberikan untuk menghargai atas perubahan yang dilakukan oleh pekerja untuk meningkatkan motivasi untuk terus berkembang.

## B. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu yang relevan sangat penting sebagai dasar pikiran dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya.

1. Erny ermawaty<sup>35</sup>, Judul skripsi Evaluasi Kegiatan *Employee Relations* dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Inna Garuda Yogyakarta Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta tahun 2011. Fokus kajian dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi pelaksanaan kegiatan *employee relations* yang diterapkan di Hotel Inna Garuda. Metode penelitian yang digunakan Erny dalam penelitiannya yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dianalisis

<sup>35</sup> Erny Ermawaty, *Evaluasi Kegiatan Employee Relations dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Inna Garuda Yogyakarta*, (Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, 2011).

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan pemikiran mengenai konsep internal relations dan employee relations dan dihubungkan dengan Teori Hubungan Manusia Elton Mayo untuk mendeskripsikan kegiatan *employee relations* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta dan juga untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan *employee relations* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta. Hasil penelitian yang ditemukan oleh Erny yaitu, kegiatan *employee relations* yang dibangun sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya program-program yang telah disusun dan dikembangkan oleh pihak internal hotel. Penilaian positif dari karyawan mengenai kegiatan *employee relations* yang diterapkan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta dapat mendukung usaha peningkatan produktivitas kerja karyawan dan ternyata usia dan adanya rasa senioritas ternyata bukanlah suatu hambatan dalam menghasilkan suatu produktivitas. Adapun perbedaan dalam penelitian Erny ermawaty ini dengan penelitian sebelumnya adalah teori yang digunakan dalam penelitian ini Teori Hubungan Manusia Elton Mayo untuk mendeskripsikan kegiatan *employee relations* sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Aktivitas *employee relations* menurut Rosady Ruslan. Tujuan dalam penelitian Erny ermawaty adalah mengetahui bagaimana evaluasi pelaksanaan kegiatan *employee relations* yang di terapkan di Hotel Inna Garuda, berbeda dengan penelitian ini yang bertujuan mengetahui bagaimana *employee relations* di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru. Hasil yang didapatkan dalam penelitian Erny ermawaty ialah penilaian yang positif dari karyawan mengenai kegiatan *employee relations* yang diterapkan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta dapat mendukung usaha peningkatan produktivitas kerja karyawan.

2. Nidya Fitri Rahayu<sup>36</sup> (Universitas Sebelas Maret) tentang Aktivitas *Employee Relations* dan Kepuasan Kerja (Studi Deskriptif Kualitatif

<sup>36</sup> Nidya Fitri Rahayu, *Aktivitas Employee Relations Dan Kepuasan Kerja: studi Deskriptif Kualitatif tentang Aktivitas Employee Relations di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta Untuk Mencapai Kepuasan Kerja Karyawan*, (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2012)

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang Aktivitas *Employee Relations* di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta untuk Mencapai Kepuasan Kerja Karyawan). Fokus kajian dalam penelitian ini adalah bagaimana aktivitas *employee relations* di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta untuk encapai kepuasan kerja karyawan dan melihat bagaimana komunikasi yang terjalin antara karyawan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan *employee relations* yang diterapkan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta berdampak positif terhadap kinerja karyawan yaitu motivasi kerja meningkat sehingga tercapai kepuasan kerja karyawan. Adapun perbedaan antara penelitian Nidya Fitri Rahayu dengan penelitian ini ialah, dalam penelitian milik Nidya Fitri Rahayu yang berjudul *Employee Relations* dan Kepuasan Kerja (Studi Deskriptif kualitatif tentang Aktivitas *Employee Relations* di PT. PLN (Persero) area Pelayanan dan Jaringan Surakarta untuk mencapai kepuasan kerja laryawan) lebih mengarah pada apakah *employee relations* yang dijalankan oleh PT. PLN (Persero) memberikan dampak yang positif. Perbedaan yang lebih mendasar dari penelitian milik Nidya dan penelitian ini yaitu, penelitian Nidya menekankan tentang kepuasan kerja karyawan sementara dalam penelitian ini lebih menekankan pada profesionalisme kerja. Area penelitian dalam penelitian milik Nidya yaitu bagian Pelayanan dan Jaringan Surakarta sementara pada penelitian ini areanya adalah dibagian Sektor Pembangkitan Pekanbaru.

3. Ihsan Arifin,<sup>37</sup> (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) tahun 2013, yang berjudul *Peranan Humas Dalam Meningkatkan Profesionalisme Karyawan di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru*. Fokus kajian dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan humas di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru untuk meningkatkan profesionalisme kerja karyawan. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN

<sup>37</sup> Ihsan Arifin, *Peranan Humas Dalam Meningkatkan Profesionalisme Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru*, (Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau, 2013)

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Persero) Area Pekanbaru. Tujuannya yaitu untuk mengetahui peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa humas PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru telah melakukan perannya dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan dengan baik. Sebagai pengukur dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan perusahaan adalah sumber daya manusia maupun dalam bentuk program CMC yang merupakan sebagai dukungan dan dasar penggerak nilai prioritas karyawan yang profesional. Adapun perbedaan antara penelitian Ihsan Arifin dengan penelitian ini ialah fokus kajian dan tujuan penelitian dari Ihsan Arifin bagaimana peranan humas di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru dalam meningkatkan profesionalisme karyawan yang mendapatkan hasil yaitu menunjukkan bahwa humas PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru telah melakukan perannya dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan dengan baik, sebagai pengukur dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan perusahaan adalah sumber daya manusia maupun dalam bentuk program CMC yang merupakan sebagai dukungan dan dasar penggerak nilai prioritas karyawan yang profesionalisme. Berbeda dengan penelitian ini yang fokus kajian dan tujuannya ialah mengetahui *employee relations* dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Sekor Pembangkitan Pekanbaru, peneliti dapat mengetahui *employee relations* yang diterapkan dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan.

4. Fitria Cholifah<sup>38</sup> dengan judul Strategi *Employee Relations* dalam Meningkatkan Loyalitas dan Motivasi Kerja Karyawan (Universitas Muhammadiyah Surakarta). Tujuan penelitiannya yaitu untuk memperoleh deskripsi mengenai strategi *employee relations* yang diterapkan PT. BAJA

<sup>38</sup> Fitria Cholifah, *Strategi Employee Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas dan Motivasi Kerja Karyawan: Studi Kasus Strategi Employee Relations di PT. Baja Kurnia Klaten Tahun 2011*, ( Fakultas Komunikasi dan Informatika Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012)

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KURNIA dalam meningkatkan loyalitas dan motivasi kerja karyawannya. Penelitian milik Fitri merupakan jenis penelitian yang bercorak deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakannya ialah wawancara langsung, observasi dan dokumentasi. Sementara subjek yang diambil yaitu karyawan PT. Baja Kurnia baik yang berasal dari level manajemen maupun dari level karyawan biasa. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi humas yang dijalankan PT. Baja Kurnia dengan membangun komunikasi internal yang sangat memenuhi keinginan dan kebutuhan karyawan, serta memperhatikan kontinuitas program hubungan karyawannya, maka perusahaan dapat terus menjaga kesetiaan karyawan terhadap perusahaan dan memberikan suntikan motivasi ke karyawannya. Selain itu secara tidak langsung program *employee relations* yang dijalankan adalah sarana bagi perusahaan untuk mengkomunikasikan *corporate culture* yang dipegang teguh perusahaan. Adapun perbedaan dari penelitian Fitri Cholifah dengan penelitian ini, tujuan penelitian Fitri Cholifah ialah untuk memperoleh deskripsi mengenai strategi *employee relations* yang diterapkan PT. BAJA KURNIA dalam meningkatkan loyalitas dan motivasi kerja karyawannya. Berbeda dengan penelitian ini adalah mengetahui *employee relations* dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Sekor Pembangkitan Pekanbaru, peneliti dapat mengetahui *employee relations* yang diterapkan dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan.

5. Eldy Yudha Pratama<sup>39</sup> dengan judul *Employee Relations Melalui Kegiatan Touring Ikatan Motor Pos Indonesia (IMPI) Korwil IV Jakarta Raya*, (Konsentrasi Humas Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Tahun 2014). Penelitian ini memfokuskan dua permasalahan, yang pertama adalah untuk mengetahui bagaimana jalannya *employee relations* secara umum di IMPI Korwil, IV Jakarta Raya. Kedua adalah jalannya kegiatan touring di IMPI Korwil IV

<sup>39</sup> Eldy Yudha Pratama, *Employee Relations Melalui Kegiatan Touring Ikatan Motor Pos Indonesia (IMPI) Korwil IV Jakarta Raya*, (Konsentrasi Humas Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2014)

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jakarta Raya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *employee relations* secara umum di IMPI Korwil IV Jakarta Raya adalah komunikasi internal timbal balik. Sedangkan kegiatan *touring* IMPI Korwil IV Jakarta Raya merupakan program *special event* yang telah teragendakan melalui perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian. Dari kedua permasalahan yang telah ditarik kesimpulannya, dapat dikatakan IMPI Korwil IV Jakarta Raya adalah sebuah bentuk *employee relations* karena para anggotanya bekerja di Kantor Pos Cabang Jabodetabek dan Banten dan saling berhubungan. Perbedaan yang ditemui antara penelitian milik Eldy Yudha Pratama dengan penelitian ini yaitu, pada penelitian milik Eldy, ia bertujuan untuk mengetahui bagaimana jalannya *employee relations* secara umum di IMPI Korwil IV Jakarta Raya dan yang kedua yaitu untuk mengetahui jalannya kegiatan *touring* di IMPI Korwil IV Jakarta Raya. Sementara pada penelitian ini peneliti hanya bertujuan untuk mengetahui *employee relations* dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru.

6. Fransisca Angga Saputra<sup>40</sup>, Peran Humas Dalam Kegiatan *Employee Relations* pada Instansi Pemerintah Studi Deskriptif pada Pusat Informasi dan Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, (Jurnal Bisnis dan komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis, Jakarta, Kalbisocio, Volume 2 No.2 Agustus, Tahun 2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Pusat Informasi dan Humas (PIH) dalam kegiatan *employee relations* sebagai humas pemerintah dan mengetahui kegiatan komunikasi organisasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah peran PIH Kemkominfo RI sebagai Humas Pemerintah dalam kegiatan *employee relations* adalah sebagai

<sup>40</sup> Fransisca Angga Saputra, *Peran Humas Dalam Kegiatan Employee Relations Pada Instansi Pemerintah Studi Deskriptif Pada Pusat Informasi dan Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika RI*, (Jurnal Bisnis dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis Jakarta, Kalbisocio, Volume 2 No.2 Agustus, 2015)

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikator, fasilitator, diseminator, dan sebagai konselor, advisor, dan interprator. Kegiatan *employee relations* yang dilaksanakan PIH Kemkominfo RI yaitu program acara khusus (*special event*) dan media komunikasi internal. Perbedaan antara penelitian milik Fransisca Angga Saputra dengan penelitian ini adalah pada penelitian milik Fransisca ia lebih banyak bercerita mengenai Humas dan perannya. Teori yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian yaitu teori Humas Pemerintah yang didalamnya terdapat komunikator, fasilitator, diseminator, dan sebagai konselor, advisor, dan interprator. Sementara pada penelitian ini, peneliti membahas tentang *employee relations* dalam meningkatkan profesionalisme kerja, teori yang digunakan yaitu teori *employee relations* menurut Rosady Ruslan antara lain: 1) Program Pendidikan dan Pelatihan; 2) Program Motivasi kerja Berprestasi; 3) Program Penghargaan; 4) Program Acara Khusus (*Special Event*); 5) Program Media Komunikasi Internal. Sementara persamaannya antara penelitian milik Fransisca dengan penelitian ini yaitu metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

7. Nur Hidayati<sup>41</sup> dengan judul Peran Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang dalam Menjalin *Employee Relations*, (Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2010). Tujuan dari penelitian milik Nur Hidayati ini adalah untuk mendeskripsikan Peran Humas PT. KAI Daop IV Semarang dalam menjalin *employee relations*. Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan diperlukan adanya komunikasi antara manajemen dengan karyawan. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan tentang karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu. Penelitian ini menggunakan narasumber yang berkompeten untuk memberikan informasi. Narasumber penelitian ini adalah PT. KAI Daop IV Semarang,

<sup>41</sup> Nur Hidayati, *Peran Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IV Semarang dalam Menjalin Employee Relations*, (Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang, 2010)

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Staff Humas dan Karyawan PT. KAI Daop IV Semarang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peran Humas PT. KAI Daop IV Semarang adalah sebagai mediator pendengar kritik dan saran karyawan mengenai perusahaan, fasilitator dalam memecahkan masalah-masalah perusahaan, dan pemberi informasi-informasi mengenai perusahaan. Media-media yang digunakan dalam kegiatan *employee relations* adalah media internal “*Daop4 News*”, papan pengumuman, internet, kotak saran, radio loko, rapat rutin *coffe morning*, dan sambung rasa. Penelitian ini sedikit mempunyai kesamaan dengan kajian terdahulu sebelumnya milik Fransisca yakni sama-sama membahas mengenai peran Humas, hanya saja dalam penelitian ini Nur Hidayat hanya menanyakan mengenai mediator dan fasilitator PT. KAI Daop IV Semarang untuk mendapatkan hasil penelitiannya. Dan dari hasil penelitian diketahui yang bergerak sebagai mediator dan fasilitatornya ialah seluruh staff humas dan karyawan PT. KAI Daop IV Semarang. Sementara pada penelitian ini, peneliti membahas tentang *employee relations* yang dicantumkan oleh Rosady Ruslan dalam bukunya yang berjudul *Manjaemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi) Tahun 2007*. Persamaannya juga sangat jelas bahwa penelitian ini memiliki kesamaan pada metodologi penelitian. Jenis penelitiannya yaitu sama-sama menggunakan deskriptif kualitatif yang menggambarkan tentang karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu.

8. Dedy Riyadin Saputro<sup>42</sup> dengan judul *Aktivitas Humas Dalam Menjalankan Media Relations: Studi Deskriptif Pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta*, (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2009). Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana aktivitas humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menjalankan media relations. Tujuan penelitiannya yaitu untuk menganalisa dan menggambarkan dengan jelas aktivitas media relations

<sup>42</sup> Dedy Riyadin Saputro, *Aktivitas Humas Dalam Menjalankan Media Relations: Studi Deskriptif pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta*, (Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009)



yang dijalankan oleh humas Pemerintah Kota Yogyakarta, serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menjalankan media relations. Metode pengkajian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah melalui pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta telah melakukan Kegiatan media *relations* dengan cukup baik. Dalam menjalarkna fungsinya, bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta telah melakukan berbagai hal agar keharmonisan hubungan dengan media dapat terjaga. Kegiatan tersebut terbagi menjadi dua yaitu yang bersifat formal dan non formal. Aktivitas formal yaitu seperti *press release*, jumpa pers, kerjasama penulisan dengan media cetak, kerjasama dengan media elektronik dan *press tour*. Sementara untuk kegiatan yang bersifat non formal diantaranya berupa, *personal relationship* (hubungan personal), *Walikota Award* dan *servicing media* yang meliputi pemberian tempat berupa gardu pawarta, penyediaan komputer dan *hot spot* area. Perbedaan dan persamaan antara penelitian milik Dedy Riyadin Saputro dengan penelitian ini antara lain yaitu pada penelitian milik Dedy aktivitas yang diteliti lebih luas, Dedy mencoba mencari tau bagaimana aktivitas humas dalam menjalankan media relations. Sementara pada penelitian ini, peneliti hanya menekankan pada hubungan karyawan atau bagian dari aktivitas humas (publik internal) PT. PLN (Persero) dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan.

Dari 8 kajian terdahulu di atas, terdapat beberapa perbedaan mengenai masalah dalam penelitian. Jika dilihat dari konsep judulnya, semua penelitian memiliki konsep yang berbeda-beda. Erny Ermawaty membahas mengenai evaluasi kegiatan *employee relations*, Nidya Fitry Rahayu membahas mengenai Aktivitas *Employee Relations* dan Kepuasan Kerja, Ihsan Arifin membahas mengenai peran humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan, Fransisca Angga Saputra dan Nur Hidayati membahas mengenai Peran Humas pada kegiatan *employee relations*, Eldy Yudha Pratama membahas tentang *employee relations* melalui kegiatan *touring*, dan Dedy Riyadin Saputro membahas tentang

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



aktivitas humas dalam menjalankan media relations. Perbedaan lainnya yang peneliti temukan dari 8 kajian terdahulu diatas ialah pada lokasi, waktu serta subjek penelitian. Pada penelitian milik Erny Ermawaty, lokasi penelitian dilakukan di Inna Garuda Yogyakarta, Nidya Fitri Rahayu dan Ihsan Arifin meneliti di PT.PLN Persero, Fitria Cholifah melakukan penelitian di PT. Baja Kurnia, Eldy Yudha Pratama lokasi penelitiannya ialah di Korwil IV Jakarta Raya, Fransisca Angga Saputro melakukan penelitan di Kementerian Republik Indonesia (RI), Nur Hidayati melakukan penelitian di PT. Kereta Api Indonesia Daerah IV Semarang, dan Dedy Riyadin Saputro melakukan penelitian di Pemerintah Kota (Pemko Yogyakarta). Waktu penelitian dimulai dari yang terendah yaitu penelitian milik Dedy Riyadin Saputro tahun 2009 dan yang tertinggi yaitu penelitian milik Fransisca Angga Saputra tahun 2015. Sementara itu mengenai subjek penelitian, semua penelitian terdahulu diatas menitikberatkan Humas sebagai informan kunci untuk mendapatkan hasil penelitian, dikarenakan kegiatan *employee relations* merupakan bagian dari kegiatan Humas. Humaslah yang membangun dan menjalankan kegiatan tersebut. Sehingga Humas memiliki peran yang sangat berarti dalam kegiatan *employee relations*.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu bentuk proses dari keseluruhan dari proses penelitian. Kerangka pikir digunakan untuk mengukur variabel. Indikator *Employee Relations* di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Sumbagut Sektor Pekanbaru dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan.

Peran humas dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas seperti menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, membuat event spesial, dan melakukan kontak telepon dengan media. Peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manajemen humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan, dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang berada pada batas antara organisasi dengan lingkungannya yang menjaga agar komunikasi dua arah tetap berlangsung. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan manajer senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah. Dalam penelitian ini sebagai perpangantangan humas PT. PLN (Persero) ialah Divisi Keuangan, Sumber Daya Manusia (SDM) dan Administrasi kepada public internalnya yaitu karyawan mengembangkan program *employee relations* yang nantinya mampu meningkatkan profesionalisme kerja karyawan.

Dalam kerangka pikiran untuk penelitian ini ialah melihat fungsi humas dalam menerapkan aktivitas humas dengan menerapkan kegiatan *employee relations* di dalam sebuah organisasi yaitu PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Sumbagut Sektor Pekanbaru. Setelah itu baru dapat mengetahui program *employee relations* yang diterapkan sebagai tujuan memotivasi karyawan dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan.

Adapun kegiatan yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Program pendidikan dan pelatihan

Program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan seperti seminar atau pelatihan di luar Kantor.

2. Program motivasi kerja berprestasi

Program tersebut dikenal dengan istilah *Archivement Motivation Training* (AMT), motivasi karyawan yang berprestasi.

3. Program penghargaan atau *reward*

Program penghargaan, dalam hal ini penghargaan yang diberikan itu akan menimbulkan loyalitas dan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang tinggi terhadap perusahaan.

4. Program acara khusus (*special events*)

Misalnya dalam rangka event ulang tahun perusahaan, diadakan kegiatan keagamaan, olahraga, lomba, hingga berpiknik bersama yang

dihadiri oleh pimpinan, dan semua para karyawannya. Kegiatan dan program tersebut dimaksudkan untuk menumbuhkan rasa keakraban bersama diantara sesama karyawan dan pimpinan.

5. Program media komunikasi internal

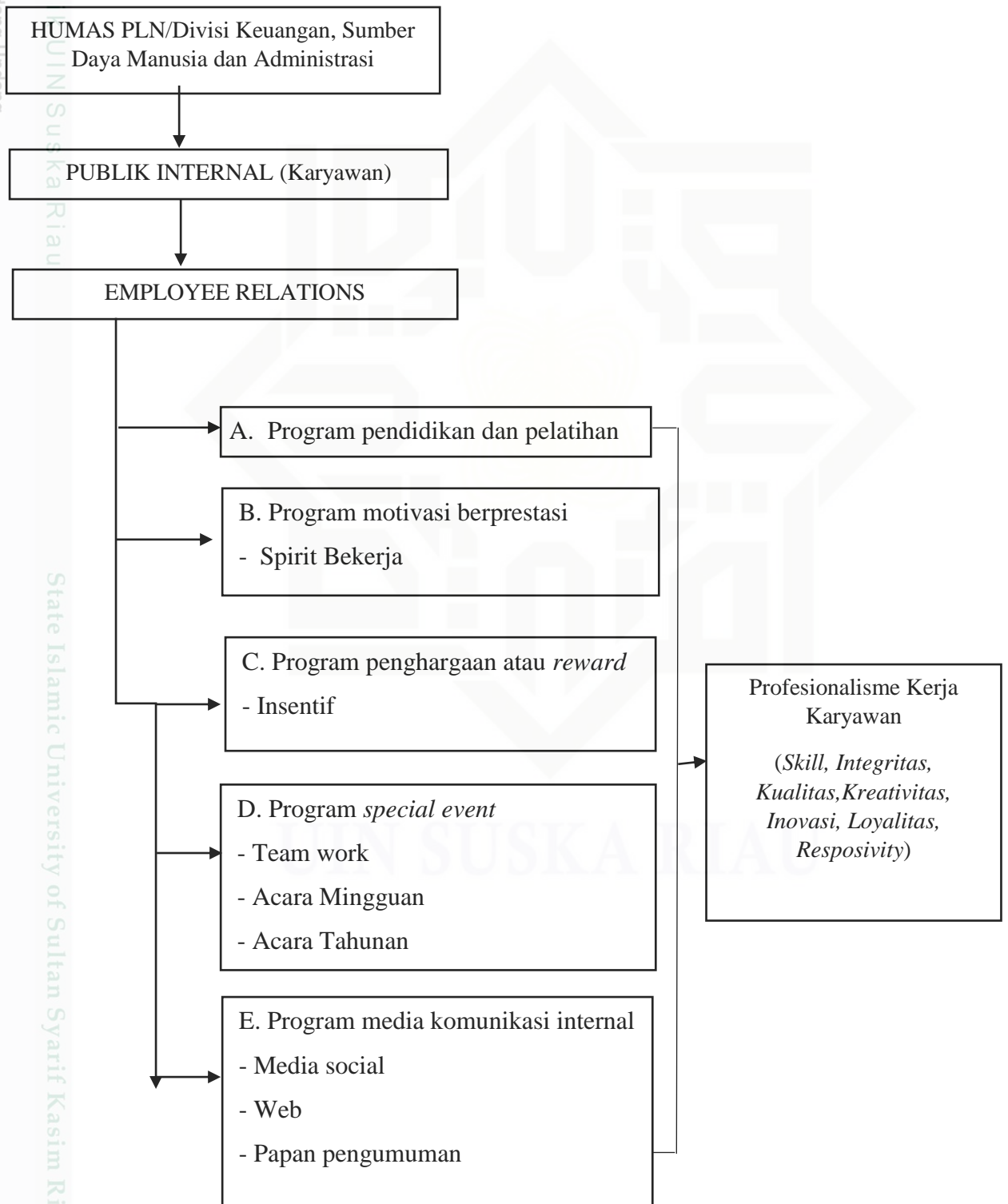
Membentuk media komunikasi internal melalui bulletin, *news release*, dan majalah untuk media komunikasi,

Semua program diatas nantinya diharapkan mampu meningkatkan profesionalisme kerja karyawan yang memenuhi kriteria profesionalisme seperti: *Skill*, *Integritas*, *Kualitas*, *Kreativitas*, *Inovasi*, *Loyalitas*, *Responsivity*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 2.1**  
**Bagan kerangka pikir dari *Employee Relations* dalam**  
**Meningkatkan Profesionalisme Kerja Karyawan di PT. PLN**  
**(Persero) Sektor Pembangunan Pekanbaru**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.