

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

1. Humas

a. Defenisi Humas

Kehumasan banyak ahli yang mengemukakan pendapatnya tentang definisi humas, seperti yang dikemukakan oleh Frank Jefkins, “humas adalah sesuatu yang menerangkan keseluruhan komunikasi, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya, dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan saling pengertian.”¹³

Adapun definisi Humas yang diambil dari “*The British of Public Relations*” adalah:¹⁴

1. Aktivitas Publik 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.

Aktivitas Humas sesuai dengan ruang lingkup kehumasan adalah sebagai berikut:¹⁵

1. Pengumpulan dan pengolahan data
 - a. Mengumpulkan data dan keperluan informasi.
 - b. Mengolah data.
 - c. Menyajikan data hingga siap digunakan.
 - d. Mengarsipkan data sehingga sewaktu-waktu dapat digunakan kembali.

¹³Morissan, 2008. *Manajemen Publik Relations. Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana, hal : 8

¹⁴Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, hal : 15-16

¹⁵Widjaja. 2010. *Komunikasi :Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bumi Aksara, hal : 57-59

Hak Cipta Diindungi 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.

- e. Melayani kebutuhan data bagi yang diperlukan.
- f. Membuat kliping dari seluruh massa.
2. Penerangan¹⁶
 - a. Menyebarkan informasi dengan jelas :
 - 1) Menyediakan dan mengumpulkan bahan informasi.
 - 2) Memberikan paket informasi.
 - 3) Memberikan bahan berita (*release*).
 - b. Mengadakan hubungan dengan media massa
 - 1) Menyiapkan baik lewat pos maupun TVRI / RRI yang berbentuk berita, wawancara, varia pendidikan, dinamika pembangunan, siaran pedesaan, apresiasi budaya, dan lain-lain.
 - 2) Mengadakan konferensi pers.
 - 3) Mengatur wawancara langsung antara pejabat dengan para wartawan.
 - c. Mengadakan pemberian kehumasan berupa :
 - 1) Mengadakan temu karya.
 - 2) Mengadakan temu karya antara wartawan dengan pejabat.
 - d. Memuat dokumentasi kegiatan lembaga, meliputi dokumentasi photo, rekaman pidato, film movie, sambutan-sambutan, siaran TVRI dalam bentuk video.
 - e. Menyelenggarakan pameran.
 - f. Memberikan pelayanan informasi dengan menyajikan berita-berita dan kliping.
 - g. Mentranskrip pidato dan mengarsipkannya.
 - h. Mengalbumkan photo-photo kegiatan.
 - i. Mengikuti kunjungan kerja pejabat / pimpinan.
 - j. Mengadakan wisata pers (*pers tour*) ke objek yang telah ditentukan.

¹⁶Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, hal : 15-16

Hak Cipta Diindungi 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.

3. Publikasi
 - a. Menerbitkan warta harian, mingguan, majalah bulanan, dan folder (*leaflet*).
 - b. Menerbitkan buku kerja.
 - c. Menerbitkan kalender kerja.
 - d. Ikut serta menyelenggarakan pameran.

b. Ciri dan Fungsi Humas

Berfungsi tidaknya Humas dalam sebuah organisasi dapat diketahui dari ada tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut :¹⁷

1. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
2. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
3. Publik yang menjadi sasaran kegiatan Humas adalah *public eksternal* dan *public internal*.
4. Operasionalisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik.

c. Ruang Lingkup Tugas Humas

Sedang ruang lingkup tugas Humas dalam sebuah organisasi atau lembaga antara lain meliputi aktivitas sebagai berikut:¹⁸

1. Membina hubungan ke dalam (*publik internal*)

Yaitu membina hubungan dengan publik yang menjadi bagian dari organisasi atau perusahaan itu sendiri dan mampu mengidentifikasi

¹⁷ Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat Studi Komunikologis*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, hal : 24

¹⁸ Rosadi Ruslan, 2008. *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*, hal : 23

Hak Cipta Diindungi 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.

atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

2. Membina hubungan keluar (*publik eksternal*)

Yaitu membina hubungan dengan publik eksternal seperti mampu mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

d. Peran Humas

Peran humas sebagai praktisi atau profesional dalam suatu instansi atau perusahaan adalah dapat memahami fungsi humas dan komunikasi organisasi. Hal tersebut merupakan kunci untuk pengembangan peran praktisi humas dan pencapaian profesionalisme dalam humas.

Peran humas dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori (*Dozier & Broom, 1995*):¹⁹

1. Penasehat Ahli

Seorang pakar praktisi humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah dengan publiknya (*publik relationship*).

2. Fasilitator Komunikasi

Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah

Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan humas ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (*keputusan*) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

¹⁹ Rosadi Ruslan, 2008. *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*, hal : 20-21

Hak Cipta Diindungi 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.

4. Teknisi Komunikasi²⁰

Berbeda dengan tiga peranan praktisi humas profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

e. Employee Relations

Employee Relations adalah pembinaan hubungan dengan karyawan yang menjadi bagian utama dari unit usaha, perusahaan atau instansi itu sendiri. Namun dapat juga diartikan bahwa hubungan kepegawaian (*Employee Relations*) tersebut bukanlah 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”, tetapi pengertiannya lebih dari itu dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antar karyawan dan manajemen perusahaan yang baik dan efektif.²¹

Salah satu cara yang bisa digunakan perusahaan adalah dengan membangun *employee relations* atau hubungan karyawan. Menurut Archibold William, *employee relations* merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis yang dibina dan diabadikan dalam hubungan perorangan sehari-hari. Pada dasarnya apapun yang dilakukan perusahaan atau organisasi demi kepentingan karyawan merupakan *employee relations*.

²⁰Rosadi Ruslan, 2008. *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*, hal : 20-21

²¹ Rosadi Ruslan, *Manajemen Humas dan Komunikasi*, Grafindo, Jakarta, 2002, hal 275.

Hak Cipta Diindungi 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 Cultip dan Center, *employee relations* adalah merupakan sekelompok orang bekerja (karyawan atau pekerja) didalam suatu organisasi atau lembaga atau perusahaan, baik secara fungsional maupun bidang teknis dan jenis pekerjaan (tugas) yang dihadapinya.²²

S.K. Bonar menerangkan bahwa kaitan publik internal dalam humas erat hubungannya dengan individu sebagai bagian dari kesatuan struktur organisasi. Inilah yang disebut sebagai hubungan pegawai atau *employee relations* yang mengatur hubungan khusus antara manajemen dengan pekerja agar selalu dalam keadaan baik.²³

Karyawan merupakan aset penting dalam perusahaan, yang secara prakteknya banyak terkait erat dengan suatu perusahaan, yang secara prakteknya banyak terkait erat dengan status kedudukan 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. Melihat adanya perbedaan-perbedaan status dan kedudukan tersebut, maka masalah komunikasi dengan karyawan sebagai publik internal menjadi suatu bidang komunikasi khusus dalam manajemen humas, yakni sejauh mana kemampuan mengelola hubungan masyarakat internal (*Employee Relations*) dan penggunaan teknis dari media komunikasi atau metode komunikasinya.²⁴

Tujuan *Employee Relations*, yaitu :

- a. Sebagai sarana komunikasi timbal balik yang digunakan dalam organisasi atau perusahaan.
- b. Untuk menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen dengan para karyawan.
- c. Sebagai sarana saluran atau alat komunikasi dalam upaya menjelaskan kebijaksanaan, peraturan, dan ketatakerjaan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

²² Rosady Ruslan. Op.Cit., hal 269

²³ S.K.Bonar.Hubungan Masyarakat Modern.Jakarta: Rineka Cipta, 1993 : 55

²⁴Rosadi Ruslan, Manajemen Humas dan Komunikasi, Grafindo, Jakarta, 2002, hal 279.

Hak Cipta Diindungi 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.

- d. Sebagai media komunikasi internal bagi karyawan untuk menyampaikan aspirasi serta laporan kepada pihak manajemen perusahaan (pimpinan).²⁵

Pelaksanaan program *Employee Relations* yang tepat dalam suatu organisasi merupakan sarana teknis atau kegiatan metode komunikasi yang mampu mengelola sumber daya manusia dan lain sebagainya demi tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan.

f. Tujuan, Fungsi, Manfaat dan Bentuk *Employee Relations*

Menurut S.K.Bonar *Employee Relations*, pada umumnya bertujuan untuk:²⁶

1. Memberikan spirit atau semangat dan kekuatan batin pada organisasi.
2. Membentuk suatu pengabdian atau loyalitas yang baik pada pegawai-pegawai dan bawahannya seluruhnya dalam perusahaan.
3. Mengatur kerja sama antara berbagai pegawai dan berbagai macam pekerjaan.

Menurut Rosady Ruslan, program *employee relations* yang dilaksanakan tentunya memiliki maksud dan tujuan, antara lain :²⁷

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

²⁵ Ibid hal 282

²⁶ S.K.Bonar. Hubungan Masyarakat Modern. Jakarta: Rineka Cipta, 1993 : 56

²⁷ Rosady Ruslan. Op.Cit., hal 267

Hak Cipta Diindungi 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 I.G.Wasana, *employee relations* memiliki fungsi sebagai alat untuk menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan-hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan para karyawan.²⁸

Sedangkan manfaat *employee relations* adalah:²⁹

1. Sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik yang dipergunakan dalam suatu organisasi atau 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 atau perusahaan.
4. Sebagai media komunikasi internal bagi pihak karyawan untuk menyampaikan keinginan-keinginan dan informasi serta laporan kepada pihak manajemen perusahaan (pimpinan) .

Berdasarkan pemaparan diatas didapatkan dimensi mengenai *employee relations*, yaitu sebagai aplikasi komunikasi internal. Mengenai bentuk dari aktivitas *employee relations*, menurut Rosady Ruslan dapat dilaksanakan dalam program :³⁰

1. Program pendidikan dan pelatihan
Dilaksanakan oleh perusahaan, yakni dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (*skill*) karyawan dalam kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan,dsb.
2. Program motivasi kerja berprestasi (*achievement motivation training*),
Dimana di dalam pelatihan tersebut diharapkan dapat mempertemukan antar motivasi dan prestasi (etos) kerja serta disiplin karyawan dengan harapanharapan atau keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktifitas yang tinggi.

²⁸Muhamad Yacob.Aktivitas Employee Relations Public Relations RS Siloam Gleneglas. 2005 : 46

²⁹Ibid.hal 46.

³⁰Rosady Ruslan, Op.,Cit hal 273.

Hak Cipta Diindungi 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.

3. Program penghargaan

Dimaksudkan dalam upaya pihak perusahaan memberikan suatu penghargaan kepada karyawan baik yang berprestasi kerja maupun cukup lama masa pengabdian pekerjaannya secara terus-menerus, dsb.

4. Program acara khusus (*special event*)

Dirancang diluar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya menghadapi event ulang tahun.

5. Program Media Komunikasi Internal

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

Untuk itulah *employee relations* di sebuah organisasi sangat penting karena dengan *employee relations*, organisasi dapat mengemukakan sasaran-sasarannya dan membuat para karyawan memahaminya, sehingga tujuan akhir organisasi dapat tercapai.

Hubungan antara komunikasi dan kepuasan kerja menunjukkan bahwa secara tidak langsung bahwa karyawan harus memiliki informasi yang diperlukan untuk mengerjakan tugas jika mereka ingin menampilkan peran secara tepat. Untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara pihak manajemen dengan karyawan, menurut Archibalt ada beberapa program *employee relations* yang dapat dijalankan oleh Humas seperti yang tertulis dalam PR Handbook, yaitu :

1. *Employee Communication*

Digunakan untuk mempengaruhi karyawan agar menerima tujuan pekerjaan. Jalur komunikasi yang digunakan adalah jalur komunikasi dua arah, dimana perusahaan berusaha menginformasikan berbagai kebijakan dan perkembangan perusahaan pada karyawan dan mau mendengarkan berbagai pandangan atau tanggapan dari karyawan.

Hak Cipta Diindungi 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.

2. *Employee attitude surveys*

Peran ini berperan sebagai barometer dan sarana mendeteksi reaksi negatif dan keluhan terhadap kebijakan dan tindakan perusahaan sehingga perusahaan dapat mengambil langkah positif untuk mengatasinya. Pelaksanaan program ini mempunyai banyak manfaat antara lain mengevaluasi ulang strategi *employee relations* yang diterapkan, mengembangkan program pelatih dan pendidik maupun mereorientasi program *employee relations*.

3. *Employee counseling*

Program ini bertujuan memberikan kesempatan pada karyawan untuk berbicara secara bebas tentang dirinya, kekhawatiran, harapan, serta pengalaman pada orang yang ahli dalam proses wawancara. Dalam buku berjudul Manajemen SDM, kegiatan konseling memiliki paling sedikit 6 fungsi, yaitu :

- a. Pemberian nasehat kepada karyawan agar karyawan menempuh cara-cara yang paling efektif untuk menghadapi dan mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi.
- b. Konseling sebagai fungsi penguatan dalam arti mendorong para karyawan melanjutkan usahanya mengatasi sendiri berbagai masalah apabila menurut para ahli, usaha yang ditempuh sudah berada pada jalur yang benar.
- c. Konseling harus mampu berperan sebagai wahana komunikasi dua arah yang efektif melalui manajemen memahami permasalahan bawahannya dan karyawan memahami tuntutan tugas dan harapan organisasi dari mereka.
- d. Pemberian kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan berbagai keluhannya kepada seseorang yang mampu berperilaku objektif dan tanpa sikap yang apriori.
- e. Menumbuhkan cara berpikir yang rasional dan jernih dalam menghadapi permasalahan di kalangan karyawan.

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.

- f. Melakukan reorientasi yang tepat sebagai pandangan seseorang mengenai diri sendiri menjadi lebih proporsional dan mengenai kehidupan kekaryaan menjadi tidak egosentris.

4. *Profit sharing*

Ide ini seringkali digunakan sebagai sarana untuk melindungi partisipasi dan keharmonisan karyawan. Fungsi pemeliharaan karyawan menyangkut kegiatan untuk memelihara kondisi fisik dan mental para karyawan. Kondisi fisik dan mental yang baik akan diciptakan oleh penarikan karyawan yang baik, pengembangan, pemberian kompensasi dan integrasi, dan dilanjutkan dengan pemeliharannya. Di samping itu, kita perlu memberikan perhatian khusus terhadap usaha-usaha untuk memelihara kesehatan dan sikap karyawan. Program keselamatan dan kesehatan kerja dimaksudkan untuk memelihara kondisi fisik karyawan, sedangkan program pelayanan karyawan membantu memelihara semangat karyawan.

g. **Produktivitas Kerja**

Produktivitas menurut dewan produktivitas nasional mempunyai pengertian sebagai sikap mental yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan sehari-hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Sedangkan secara umum seperti yang banyak dalam buku-buku teks tentang produktivitas, produktivitas mengandung arti sebagai perbandingan antara yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*).³¹

Produktivitas kerja menunjukkan bahwa individu merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran (pencapaian untuk kerja maksimal) dengan efisiensi salah satu masukan (tenaga kerja) yang mencakup kuantitas, kualitas dalam waktu tertentu.³²

³¹ Husein Umar, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 1998, Hlm : 9

³² Sedarmayanti, M.Pd. APU. 2009, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju

Hak Cipta Diindungi 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.

Konsep produktivitas pada dasarnya dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu. Dalam konteks ini esensi pengertian produktivitas adalah sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini

Setiap organisasi baik berbentuk perusahaan maupun lainnya akan selalu berupaya agar para anggota atau pekerja yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam bentuk produktivitas kerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Muchdarsyah Sinungan juga mengisyaratkan dua kelompok syarat bagi produktivitas perorangan yang tinggi.³³

1. Kelompok pertama
 - a. Tingkat pendidikan dan keahlian
 - b. Jenis teknologi dan hasil produksi
 - c. Kondisi kerja
 - d. Kesehatan, kemampuan fisik dan mental
2. Kelompok kedua
 - a. Sikap mental (terhadap tugas), teman sejawat dan pengawas
 - b. Keaneka ragam tugas
 - c. Sistem insentif (sistem upah dan bonus)
 - d. Kepuasan kerja

Sementara itu ditinjau dari dimensi keorganisasian, konsep produktivitas secara keseluruhan merupakan dimensi lain dari pada upaya mencapai kualitas dan kuantitas suatu proses kegiatan berkenaan dengan bahasan ilmu ekonomi. Oleh karena itu, selalu berorientasi kepada

³³ Sinungan Muchdarsyah. 2005. *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*, Jakarta. Penerbit Bumi Aksara

Hak Cipta Diindungi 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.

bagaimana berpikir dan bertindak untuk mendayagunakan sumber masukan agar mendapat keluaran yang optimum. Dengan demikian konsep produktivitas dalam pandangan ini selalu ditempatkan pada kerangka hubungan teknis antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).

h. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan

Peningkatan produktivitas tenaga kerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Wana Nusa dalam Sonny Sumarsono menyatakan bahwa pendidikan, keterampilan, disiplin, motivasi, sikap dan etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, sarana produksi, manajemen dan kesempatan berprestasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan.³⁴

Ada beberapa faktor yang menentukan besar kecilnya produktivitas suatu instansi antara lain :

a. *Knowledge*

Pengetahuan atau keterampilan sesungguhnya yang mendasari pencapaian produktivitas. Pengetahuan merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non formal yang memberikan kontribusi pada seseorang di dalam pemecahan masalah, daya cipta, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan. Dengan pengetahuan yang luas dan pendidikan tinggi, seorang pegawai diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan produktif.

b. *Skills*

Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan tehnik operasional mengenai bidang tertentu, yang bersifat kekayaan. Keterampilan diperoleh melalui proses belajar dan berlatih. Dengan adanya keterampilan maka seorang pegawai akan semakin produktif.

³⁴Sonny Sumarsono, *Ekonomi Manajemen Sumberdaya Manusia Dan Ketenagakerjaan*, Graham Ilmu, Yogyakarta, 2003, Hlm 62

Hak Cipta Diindungi 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.

c. *Abilities*

Kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan. Seseorang yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, diharapkan memiliki ability yang tinggi pula.

d. *Attitude*

Attitude merupakan suatu kebiasaan yang terpolakan. Jika kebiasaan yang terpolakan tersebut memiliki implikasi positif dalam hubungannya dengan perilaku kerja maka akan menguntungkan. Artinya apabila kebiasaan-kebiasaan pegawai adalah baik, maka hal tersebut dapat menjamin perilaku kerja yang baik pula.

e. *Behaviors*

Hampir sama dengan attitude, perilaku manusia akan ditentukan oleh kebiasaan-kebiasaan yang tertanam dalam diri pegawai. Maka kebiasaan yang baik seperti disiplin, ramah, tanggung jawab dan lain-lain akan dapat mendukung suatu produktivitas.

i. Indikator Produktivitas Kerja

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif. Sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Untuk mengukur produktivitas kerja diperlukan indikator, sebagai berikut.³⁵

1. Sikap dan Etika Kerja

Sikap dan etika kerja adalah norma-norma kerja yang diterima sebagai pedoman atau pola tingkah laku karyawan. Karyawan yang memenuhi sikap dan etika kerja akan memiliki tanggung jawab untuk

³⁵ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Kencana, Bandung 2016, Hal : 165

Hak Cipta Diindungi 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.

melaksanakan tugas dengan baik sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

2. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan kehendak yang mempengaruhi perilaku tenaga kerja untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja karena adanya keyakinan bahwa peningkatkan produktivitas mempunyai manfaat bagi dirinya. Motivasi rendah ditimbulkan oleh berbagai sebab yang berakibat pada rendahnya produktivitas.

3. Gizi dan kesehatan

Ini juga erat hubungannya dengan penghasilan yang tinggi. Dengan penghasilan yang tinggi, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari segi gizi dan makanannya. Atau usaha dari perusahaan untuk memperbaiki dan meningkatkan agar lebih memperhatikan terkait makanan yang disediakan kepada karyawan lebih baik dari hari yang kemarin.

4. Jaminan sosial

Senantiasa dapat untuk meningkatkan kemampuan kerja. Jaminan sosial diberikan dengan melihat tantangan dengan apa yang akan dihadapi. Jaminan sosial ini sangat bermanfaat untuk karyawan, karena dapat digunakan untuk karyawan maupun keluarga karyawan untuk berobat.

5. Lingkungan dan iklim kerja

Untuk menciptakan lingkungan dan iklim kerja yang baik diperlukan suatu hubungan komunikasi yang konstruktif dan saling mendukung antara atasan dan bawahan dalam lingkungan organisasi.

6. Kesempatan untuk berprestasi

Setiap orang pasti ingin mengembangkan semua potensi yang ada didalam dirinya, maka karyawan akan semakin terpacu dan bersemangat untuk lebih mengutamakan prestasi dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Hak Cipta Diindungi 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.

B. Kajian Terdahulu

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

Pada penelitian sebelumnya Erny Ermawaty (2011) meneliti tentang Evaluasi *Employee Relations* Dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Inna Garuda Yogyakarta dengan tujuan untuk mengetahui kegiatan *employee relations* di Hotel Inna Garuda Yogyakarta serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan *employee relations* di hotel Inna Garuda metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa *Employee relations* atau hubungan dengan kepegawaian merupakan kegiatan yang esensial atau sangat penting dalam menopang lajunya produktivitas suatu perusahaan sehingga akan menghasilkan produktivitas baik dalam bentuk penyelesaian kerja, pelayanan terhadap customer dan lain-lain..

Nidya Fitri Rahayu (2012) dengan judul 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), metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Kesimpulan Perusahaan yang memenuhi kebutuhan karyawannya dengan baik serta memberikan pelayanan yang memuaskan lebih mudah dalam mengajak bekerjasama dan mendapatkan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan yang berlaku. Selain itu, perusahaan pun akan diuntungkan karena mendapatkan loyalitas dari karyawan.

Dian Angraeny (2009), dengan judul Aktivitas *Employee Relations* Hotel Atlet Century Park Jakarta. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa *Employee Relations* adalah pembinaan hubungan dengan karyawan yang menjadi bagian utama dari unit usaha, perusahaan atau instansi itu sendiri. Namun dapat juga diartikan bahwa

hubungan kepegawaian (*Employee Relations*) tersebut bukanlah 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”, tetapi pengertiannya lebih dari itu dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antar karyawan dan manajemen perusahaan yang baik dan efektif.

Dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa penelitian, penulis menjadikannya sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian yang dilakukan adalah *Aktivitas Employee Relations Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan PT.Hutahaean Pekanbaru* memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, dimana didalam penelitian ini penulis mendalami bagaimana membangun hubungan baik terhadap karyawan dan penulis ingin mengetahui keterlibatan dari karyawan dalam setiap program PT. Hutahaean.

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan teori *Human Relations* atau disebut juga Teori Hubungan Manusia oleh Elton Mayo. Asumsi dari teori ini adalah pengaruh komunikasi manusia terhadap interaksi atau tingkah laku anggota organisasi terhadap kinerja, dan pengaruh positif, serta adanya norma-norma sosial bagi anggota organisasi. Adapun teori *Human Relations* juga disampaikan dalam Kossen yaitu:

“Perilaku manusia dan antar hubungannya dalam organisasi dengan tujuan menggabungkan kebutuhan-kebutuhan dan sarana-sarana pribadi dengan kebutuhan-kebutuhan dan sarana-sarana organisasi secara menyeluruh”.

Dari asumsi dasar di atas dapat dilihat bahwa teori hubungan manusia memayungi komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, yang dapat menghubungkan aspek-aspek individu didalamnya. Dapat juga ditarik kesimpulan bahwa komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang menandai kehidupan didalam suatu organisasi. Komunikasi dapat digunakan untuk mengubah, mempertahankan, dan meningkatkan kemajuan perusahaan. Tujuan yang hendak dicapai, strategi yang hendak dijalankan, kegiatan yang harus dilaksanakan, kesemuanya ini memerlukan hubungan baik antar

Hak Cipta Diindungi 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.

individu dalam satuan kerja. Karyawan (pekerja) dalam sebuah perusahaan atau instansi merupakan asset sangat penting. *Employee relations* diharapkan menimbulkan hasil yang positif.

C. Kerangka Pikir

Untuk mengarahkan penelitian ini agar tepat pada sasarannya maka dibutuhkan sebuah kerangka pikir. Aktivitas *employee relations* yaitu memudahkan dan menjamin arus opini yang bersifat mewakili dari publik-publik suatu organisasi, sehingga kebijaksanaan beserta oprasionalisasinya organisasi dapat dipelihara keserasiannya dengan ragam kebutuhan dan pandangan publik-publik tersebut, dalam melaksanakan Aktivitas *employee relations* dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan Sebagai landasan untuk mencari solusi dari permasalahan yang telah dikemukakan peneliti memerlukan kerangka pemikitan yang berupa teori atau pendapat para pakar komunikasi, yaitu teori yang berhubungan langsung dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti. Sebagai landasan untuk mencari solusi dari permasalahan yang telah dikemukakan peneliti memerlukan kerangka pemikitan yang berupa teori atau pendapat para pakar komunikasi, yaitu teori yang berhubungan langsung dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti.

Untuk itu penulis membuat bagan sebagai pengarah dalam memfokuskan penelitian ini yakni:

Hak Cipta Diindungi 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.

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
Kerangka Pikir

