



NOMOR SKRIPSI
4702/KOM-D/SD-S1/2021

**PENGARUH KEGIATAN EMPLOYEE RELATIONS TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI PT. ASURANSI JASA INDONESIA
CABANG PEKANBARU**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S. I. Kom)

Oleh

DINDA MARISKA PUTRI

11543204189

PRODI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2021

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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

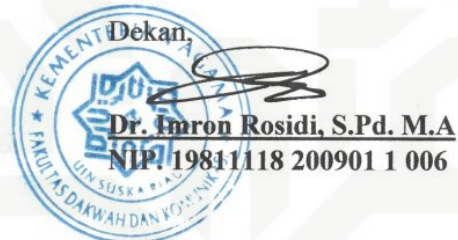
Nama : Dinda Mariska Putri
NIM : 11543204189
Judul : Pengaruh Kegiatan Employee Relations Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 8 Juli 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 14 Juli 2021



Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP. 19780605 200701 1 024

Sekretaris/ Penguji II,

Yefni, M.Si
NIP. 19700914 201411 2 001

Penguji III,

Rafdeadi, M.A
NIP. 19821225 201101 1 011

Penguji IV,

Edison, M.I.Kom
NIK. 430 417 082



**PENGARUH KEGIATAN EMPLOYEE RELATIONS
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT ASURANSI JASA
INDONESIA CABANG PEKANBARU**

Disusun Oleh:

DINDA MARISKA PUTRI

NIM : 11543204189

Tela disetujui oleh Pembimbing Pada Tanggal 15 Maret 2021

Pembimbing

Dr. Toni Hartono, M. Si.

NIP. 197806052007011024

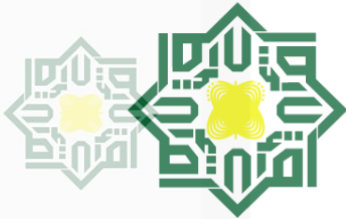
Mengetahui

Ketua Program Studi

Dra. Atjih Sukaesih, M. Si.

NIP. 196911181996032001

- 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.



PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Dinda Mariska Putri
 NIM : 11543204189
 Jurusan : Ilmu Komunikas
 Judul : **PENGARUH KEGIATAN EMPLOYEE RELATIONS TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ASURANSI JASA INDONSIA CABANG PEKANBARU**

Telah di seminarkan pada :

Hari : Sabtu
 Tanggal : 04 April 2020

Dan dapat di terima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.

Pekanbaru, 22 April 2020

Penguji I

Mardiah Rubani M.Si
NIP.19790302 200701 2 023

Penguji II

Suardi M.I.Kom
NIP. 19780912 201411 1 003

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.

Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : DINDA MARISKA PUTRI
 NIM : 11543204189
 Prodi : Ilmu Komunikasi
 Judul : **Pengaruh Kegiatan Employee Relations Terhadap Kinerja Karyawan di PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagaimana dari skripsi ini, jika terdapat karya orang lain saya mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh dengan karya tulis sesuai dengan peraturan yang berlaku di fakultas dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau serta undang- undang.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak mana pun

Pekanbaru, 21 Juni 2012



DINDA MARISKA PUTRI

UIN SUSKA RIAU



Pekanbaru, 15 Maret 2021

Lampiran : -
Hal : Pengujian Ujian Skripsi
Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Di
Tempat

Assalamualikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna untuk ksempurnaan skripsi ini, maka mahasiswa dibawah ini:

Nama : DINDA MARISKA PUTRI
NIM : 11543204189
Prodi : Ilmu Komunikasi

Dapat diajukan ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **Pengaruh Kegiatan Employee Relations Terhadap Kinerja Karyawan di PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru.**

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk di uji sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini dibuat dan atas pengertian bapak kamu ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pembimbing Skripsi,

Dr. Toni Hartono, M. Si.

NIP.19780605200701102

- 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.



ABSTRAK

Nama : Dinda Mariska Putri
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengaruh Kegiatan Employee Relations Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru

Employee relations merupakan kegiatan yang bertujuan menjalin komunikasi yang efektif antara karyawan. Apabila karyawan mempunyai hubungan yang baik pada orang lain di perusahaan maka itu dapat mempengaruhi kinerja mereka. Karena akan ada banyak komunikasi, kerja sama dan hubungan yang terjalin dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dalam perusahaan seluruh kegiatan yang dilakukan dalam peningkatan bisnis itu merupakan kinerja, oleh karena itu peran karyawan disini cukup penting untuk menunjang kinerja tersebut. Oleh karena itu, pengembangan hubungan masyarakat (employee relation) sangat penting, agar rencana yang disampaikan kepada karyawan dapat berhasil dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Demikian pula perusahaan atau setiap bentuk organisasi lainnya akan selalu berupaya agar anggota atau pekerja yang berpartisipasi memberikan berbagai bentuk pencapaian, salah satunya adalah kinerja karyawan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan angket untuk mengetahui bagaimana pengaruh kegiatan Employee Relations terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dan uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas, dari uji regresi, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi dan korelasi dengan alat uji SPSS versi 20 for windows. Sampel dalam penelitian adalah seluruh karyawan PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru. Uji validitas instrument menggunakan korelasi Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kegiatan employee relations terhadap kinerja karyawan, dengan koefisien korelasi (R) 0,421 dan koefisien determinasi (R^2) 0,177. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independent (X) yaitu kegiatan employee relations terhadap kinerja karyawan sebesar 42,1% dengan kategori pengaruh cukup kuat.

Kata Kunci : *Employee Relation, Kinerja Karyawan*

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.



ABSTRAK

Name : Dinda Mariska Putri
Departmen : Communication Science
Title : Effect of Employee Relations Activities on Employee Performance at PT. Asuransi Jasa Indonesia Pekanbaru Branch

Employee relations is an activity that aims to establish effective communication between employees. If an employee has a good relationship with others in the company then it can affect their performance. Because there will be a lot of communication, cooperation and relationships that are established in achieving the company's goals.

In the company all activities carried out in improving the business is a performance, therefore the role of employees here is quite important to support that performance. Therefore, the development of employee relations is very important, so that the plan presented to employees can be successful and the company's goals can be achieved. Similarly, the company or any other form of organization will always strive for participating members or workers to provide various forms of achievement, one of which is the performance of employees

This study uses a quantitative approach with data collection methods using a questionnaire to determine how the influence of Employee Relations activities on employee performance at PT. Asuransi Jasa Indonesia Pekanbaru Branch.

This research uses simple linear regression analysis and assumption test which consists of normality test, from regression test, hypothesis test and determination coefficient test and correlation with SPSS version 20 for windows. The sample in this study were all employees of PTAsuransi Jasa Indonesia Pekanbaru Branch. Test the validity of the instrument using Product Moment correlation and reliability testing using Cronbach's Alpha

The results showed that there is a positive and significant effect of employee relations activities on employee performance, with a correlation coefficient (R) 0.421 and the coefficient of determination (R^2)0.177. This shows that the independent variable (X), namely employee relations activities on employee performance is 42.1% with a strong enough influence category.

Keywords: *Employee Relations, Employee Performan*

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.



KATA PENGANTAR

السَّلَامُ عَلَيْنَا وَمَوْجِبَاتُهُ

Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan segala rahmat dan hidayah nya, *Shalawat* beriringkan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENGARUH KEGIATAN EMPLOYEE RELATIONS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. ASURANSI JASA INDONESIA CABANG PEKANBARU**”

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademis dalam menyelesaikan Studi Program Sarjana S1 pada Fakultas Dakwan dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini penulis persembahkan khusus kepada ayahanda **ALM. BADERI** dan ibunda **SUJIATI** . Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, do'a, dan inspirasi serta dukungan yang selama ini tercurah kepada penulis. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Bapak Imron Rosidi, S. Pd., M. A, Ph. D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, bapak Dr. Toni Hartono, M.Si dan Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan I,II,III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Yantos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Toni Hartono, M.si selaku Pembimbing. Terima kasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir bimbingan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5. Bapak Drs. Ginda Harahap, M.Si selaku Penasehat Akademik. Terima kasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir bimbingan.
6. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan.
7. Kepada abang kandung ku M. Riva'i S.sos. Terima Kasih banyak atas dukungan dan doanya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
8. Kepada kakak-kakak Siti Aminah, Rumlah, dan Fitri Rahmawati A.md serta seluruh keluarga besar yang berada di Tembilahan. Terima kasih atas doanya, motivasinya, serta dukungannya baik secara moril maupun materil hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat Dragonball Ayu, Della Febrianti Surya, Fitria Ananda, Nadya Riski Saskia, Silvia Agoestina dan Kartika yang selalu mensupport positif dan selalu memberikan semangat dengan banyak mimpi – mimpi yang akan diwujudkan bersama - sama
10. Teman seperjuangan dan juga sahabatku yang telah memberikan semangat dan sama-sama berjuang dalam proses penyelesaian skripsi ini. Serta mendengarkan berbagai keluh kesah penulis selama pengerjaan skripsi ini dan berbagi pengetahuan satu sama lain yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini Alfi Rahmi.
11. Terima kasih kepada Para Sahabat Arif Nur Hakim, Endang Puji Lestari, Ridwan Rahmanto, Riskia Mutmainnah dan Weten Riso Hafsa
12. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan kelas Ilmu Komunikasi D dan teman-teman kelas *Public Relations* D angkatan 2015 yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
13. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

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.

Terakhir sebagai hamba yang memiliki keterbatasan, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan atau kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran pembaca bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, Juli 2021

Dinda Mariska Putri



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.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Permasalahan	5
1. Identifikasi Masalah	5
2. Batasan Masalah.....	6
3. Rumusan Masalah	6
4. Tujuan Penelitian.....	6
D. Rencana Sistematika Laporan Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	8
1. Public Relation	8
2. Komunikasi Organisasi	9
3. Motivasi Kerja.....	12
4. Employee Relations.....	13
5. Kinerja Karyawan.....	16
B. Kajian Terdahulu.....	18
C. Konseptional dan Operasional Variabel	20
D. Hipotesis	21
1. Hipotesis Nol (Ho)	21
2. Hipotesis Alternatif (Ha).....	21
E. Kerangka Pikir.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24

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. Populasi dan Sampel	24
1. Populasi	24
2. Sample	25
D. Teknik Pengumpulan Data	25
1. Dokumentasi	25
2. Kuesioner	25
E. Teknik Analisis Data	25
a. Uji Variabel dan Realibitas	26
b. Koefesien Korelasi	27
BAB IV GAMBARAN UMUM	
A. Profil Perusahaan	29
B. Letak Geografis Perusahaan	35
C. Aktivitas Perusahaan	35
D. Data Perusahaan	36
E. Struktur Organisasi	37
F. Visi dan Misi	42
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	43
1. Data Identitas Responden	43
2. Data Penelitian Kegiatan Employee Relations (Variabel X) Di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru	44
3. Data Penelitian Kinerja Karyawan (Variabel Y) Di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru	45
4. Uji Validitas Kegiatan Employee Relations (Variabel X) Dan Kinerja Karyawan (Variabel Y)	46
5. Uji Reliabilitas Kegiatan Employee Relations (Variabel X) Dan Kinerja Karyawan (Variabel Y)	49
6. Uji Normalitas	50
7. Analisis Regresi Linier Sederhana	52
8. Uji Korelasi	53

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.

9. Uji Hipotesis	54
10. Koefisien Determinasi R^2	55
B. Pembahasan	56
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



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.

DAFTAR TABEL

Tabel V.1	Usia Responden	43
Tabel V.2	Jenis Kelamin Responden	44
Tabel V.3	Hasil Data Aspek Kegiatan Employee Relations.....	45
Tabel V.4	Hasil Data Aspek Kegiatan Employee Relations	46
Tabel V.5	Uji Validitas Variabel X	47
Tabel V.6	Uji Validitas Variabel Y	48
Tabel V.7	Uji Reliabilitas Variabel X	49
Tabel V.8	Uji Reliabilitas Variabel Y	50
Tabel V.9	Hasil Uji Normalitas	51
Tabel V.10	Hasil Regresi Linier Sederhana	52
Tabel V.11	Korelasi Kekuatan dan Pengaruh	53
Tabel V.12	Korelasi Kegiatan Employee Relations terhadap Kinerja Karyawan	53
Tabel V.13	Uji Hipotesis	54
Tabel V.14	Koefisien Determinan R ²	56

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.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam bidang kehumasan disebut internal public relations (employee relation), yaitu masyarakat yang terdiri dari para pekerja (karyawan) merupakan bagian utama dari unit usaha, perusahaan atau organisasi itu sendiri. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa hubungan karyawan tidak dalam arti sempit, yaitu seperti halnya hubungan tenaga kerja-manajemen, hanya menekankan pada unsur-unsur proses “produksi dan pengupahan” yang berkaitan dengan “lingkungan kerja”. Maknanya tidak berhenti sampai di situ, hubungan ini dipengaruhi oleh komunikasi internal antara karyawan dengan karyawan lainnya, atau hubungan antara karyawan dengan manajemen perusahaan yang efektif.¹

Dunia bisnis saat ini perlu menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk menumbuhkan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di lingkungannya. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu faktor yang paling penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan keseluruhan tingkat perilaku mulai dari perencanaan hingga evaluasi yang dapat memanfaatkan sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan.

Oleh karena itu, pengembangan hubungan masyarakat (employee relation) sangat penting, agar rencana yang disampaikan kepada karyawan dapat berhasil dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Demikian pula perusahaan atau setiap bentuk organisasi lainnya akan selalu berupaya agar anggota atau pekerja yang berpartisipasi memberikan berbagai bentuk pencapaian, salah satunya adalah kinerja karyawan. Melalui kegiatan employee relations yang merupakan program internal dan kekuatan mengelola

¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 271



sumber daya manusia yang baik dan handal, kegiatan employee relations otomatis akan sangat berpengaruh dan menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan serta meningkatkan kinerja dari setiap karyawan seperti bekerja dengan penuh semangat, memiliki loyalitas, disiplin tinggi serta mencapai standar kerja yang efisien dan efektif dengan akhirnya berpengaruh terhadap bentuk-bentuk produk atau pemberian jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, sehingga tercapai prestasi kerja semaksimal mungkin.

Asuransi Jasindo merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1973 tentang Penyertaan Modal Negara untuk Pendirian Perusahaan Perseroan dalam Bidang Asuransi Umum. Perusahaan merupakan penggabungan dari 2 (dua) Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Umum International Underwriters dan PT Asuransi Bendasraya. Penggabungan tersebut didasarkan pada Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 764/MK/12/1972 tanggal 9 Desember 1972 yang dikukuhkan dengan Akta No. 1 tanggal 2 Juni 1973 dari Mohamad Ali, notaris di Jakarta diubah terakhir dengan akta notaris Sovyedi Andasasmita dengan Nomor: 3 tanggal 2 November 2009.²

Pengalaman Asuransi Jasindo dalam mengelola Asuransi dibuktikan dengan kepercayaan yang diperoleh dalam penutupan mega risk seperti peluncuran Asuransi satelit BRISat dan satelit Telkom 3S. Selain itu Asuransi Jasindo juga mendapatkan kepercayaan dalam pengelolaan program Asuransi Usaha tani Padi dan Asuransi Usaha Ternak Sapi.. Program ini nantinya diharapkan dapat menjadi salah satu program yang diandalkan Pemerintah dalam menstimulus perekonomian nasional dibidang pangan melalui peningkatan kualitas dan ketersediaan pangan nasional, serta membantu perekonomian para petani. Dengan pengelolaan risiko yang baik yang didukung oleh sistem teknologi informasi yang sangat memadai dan sistem

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.

² Dokumen Perusahaan



manajemen mutu ISO 9001 : 2015, Asuransi Jasindo dapat terus menjaga komitmen dalam pelayanan kepada Tertanggung.

Seperti halnya perusahaan lain, PT. Asuransi Jasindo juga berusaha untuk menjalin hubungan baik dengan atasan dan karyawan yang ada di perusahaan, maka dibutuhkan pembinaan hubungan yang harmonis dan dinamis pula agar visi dan misi perusahaan bisa tercapai. Komponen SDM yang handal dan berkualitas serta memiliki dedikasi tinggi terhadap sebuah perusahaan merupakan hal yang diharapkan dan dicari perusahaan dalam mewujudkan tujuan dan harapan perusahaan sesuai visi misi perusahaan.

Dalam menyuguhkan layanan profesional dan terbaiknya, Asuransi Jasindo senantiasa memegang teguh nilai-nilai budaya perusahaan yang ditanamkan yaitu Asah, Asih dan Asuh. Selain itu Asuransi Jasa Indonesia juga berkomitmen untuk memberikan yang prima demi kepuasan tertanggung.

Melalui aktivitas *employee relations* yang merupakan program *internal relations* berupa kekuatan mengelola SDM yang baik dan menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan akan merasa dihargai dan diperhatikan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan mampu mencapai standar kerja yang efisien dan efektif yang akan berpengaruh pada bentuk-bentuk produk atau pemberian jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, sehingga tercapai prestasi kerja yang semaksimal mungkin.

Berdasarkan pra riset yang telah dilakukan oleh peneliti terlihat kegiatan *employee relations* memang sudah mulai diterapkan pada PT. Asuransi Jasindo seperti melakukan pertemuan berkala dan pelatihan, hadiah-hadiah serta ruang ibadah. Seluruh kegiatan diharapkan dapat menimbulkan dampak positif bagi karyawan dan lembaga. Salah satu yang diharapkan adalah meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lain nya.

Contohnya pada tahun 2017 Asuransi Jasindo pernah melaksanakan kegiatan Technical seminar dan Gahtering di Bali, dengan adanya kegiatan ini yang dilaksanakan selama 3 hari diharapkan terciptanya kerjasama yang baik

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.



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

di setiap karyawan dan meningkatkan semangat kerja dari karyawan di masa yang akan datang.

Pemberian reward bagi karyawan juga sering di lakukan pada perusahaan ini, seperti penghargaan bagi karyawan dengan promosi jabatan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari karywan itu sendiri. Hasilnya dapat dilihat bahwa ada dampak positif untuk perusahaan dengan apabila karyawan melakukan pekerjaan yang terbaik guna mendapatkan kompensasi dari perusahaan. Sehingga karyawan akan berusaha mempertahankan kinerjanya.

2019 sudah beberapa kali Asuransi Jasindo meraih penghargaan salah satu nya Penghargaan SNI Award 2019 untuk peringkat perak dan Asuransi Jasindo kembali meraih penghargaan Infobank Award 2019 untuk katagori perusahaan asuaransi umum berpremi Rp 2,5 Triliun ke atas dengan predikat “sangat bagus”. Selain itu, Asuransi Jasindo juga meraih “Golden Trophy” atas penghargaan yang di peroleh selama 5 tahun berturut-turut.

Penghargaan ini diberikan atas reting yang dilakukan oleh biro riset Infobank kepada perusahaan asuransi yang berhasil meraih kinerja terbaik di tahun 2018-2019. Semua ini berkat kinerja yang karyawan yang bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan asuransi kepada pelanggan.

Seperti dalam salah satu visi dan misi dari Asuransi Jasindo ini yaitu *Resourceful* dimana setiap karyawan jasindo tidak berhenti mengasah diri untuk menjadi pribadi yang dapat di andalkan oleh pelanggan, rekan kerja dan perusahaan. Dengan ini pihak perusahaan memberikan fasilitas melalui kegiatan *employee relations*.

Namun dalam menjalankan kegiatan *employee relations* melalui beberapa program nya terdapat hambatan seperti faktor usia yang dimana beberapa karyawan sudah berusia 35-an ke atas. Hal ini bukan karena kinerja yang kurang bagus tapi lebih ke rasa senioritas yang tinggi. Semakin karyawan itu berumur, rasa senioritas nya akan semakin tinggi pula, sehingga hal tersebut dapat menghambat karyawan yang lebih muda untuk dapat mengeksplorasi potensi yang dimiliki.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu diadakan evaluasi terhadap kegiatan *employee relations* sebagai penilaian akhir, sehingga dapat memberikan berbagai solusi lebih meningkatkan jalannya kinerja karyawan di perusahaan. Maka ini menarik untuk diteliti, karena menyadari bahwa *employee relations* perlu dibangun dalam perusahaan guna untuk memotivasi sehingga terciptanya kinerja yang baik bagi karyawan dan melihat apakah kegiatan yang dilakukan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Untuk itu penulis mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kegiatan *Employee Relation* Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru”

B. Penegasan Istilah

1. Employee Relation yaitu publik yang terdiri dari para pekerja (karyawan) menjadi bagian utama dari unit usaha, perusahaan atau instansi itu sendiri.³
2. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target kerja atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.⁴
3. Kinerja karyawan adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, dimana suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan.⁵

C. Permasalahan

1. Identifikasi masalah

Kegiatan *employee relations* yang diterapkan oleh PT. Asuransi Jasindo untuk meningkatkan kinerja karyawan maka diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

³ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 271

⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran dan Implikasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu). hal. 5-6

⁵ Fahmi, Irfan. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. (Bandung: Alfabeta. 2013) Hal. 3



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Sejauh mana Pengaruh kegiatan *employee relations* dalam kinerja karyawan yang terdapat di PT. Asuransi Jasa Indonesia cabang Pekanbaru.
- b. Signifikansi dari kegiatan *employee relations* terhadap kinerja karyawan yang terjadi di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru.
- c. Program kegiatan *employee relations* yang terlaksana untuk melihat seberapa besar pengaruh terhadap kinerja karyawan.
- d. Bagimanaperan kegiatan *empLOYEE relations* berpengaruh dalam kinerja karyawan.

2. Batasan Masalah

Untuk memperjelas dan membatasi ruang lingkup penelitian agar dapat menghasilkan uraian yang sistematis secara analisa maka dibutuhkan pembatasan masalah. Dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah mengenai Pengaruh kegiatan *employee relations* terhadap kinerja karyawan di PT. Asurasi Jasindo.

3. Rumusan Masalah

Untuk mengantisipasi adanya perluasan masalah maka dalam hal ini dan berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah yang di simpulkan adalah Apakah ada pengaruh yang signifikan kegiatan *employee relations* terhadap kinerja karyawan di PT. Asurasi Jasindo Cabang Pekanbaru?

4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah utuk mengetahui seberapa besar pengaruh kegiatan *employee relations* terhadap kinerja karyawan di PT. Asurasi Jasindo.

D. Rencana Sistematika Laporan Penulisan

Adapun sistematika penulisan usulan penelitian dalam bentuk skripsi ini dibahas dalam 6 bab, dimana pembahasan-pembahasan bab mempunyai kaitan antara satu dengan yang lainnya yaitu:



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dimulai dengan latar belakang masalah, dalam uraian berikutnya dibahas mengenai batasan masalah, perumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teoritis untuk dapat melakukan pembahasan skripsi lebih lanjut yang mana berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Selanjutnya akan diuraikan kerangka pikiran, konsep operasional, definisi operasional dan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi yang dipakai dalam penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum sekolah SMPN 1 Pasir Peny, Kabupaten Indragiri Hulu. Baik dari tujuan sekolah, visi dan misi dan lain sebagainya

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang data – data yang diperoleh dari penelitian serta hasil penelitian dan juga sekaligus dengan pembahasannya dan berhujung pada hipotesis penelitian

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan serta keputusan dari hasil penelitian dan juga berisi kritik dan saran dari penelitian.

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.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Landasan teori pada penelitian perlu di tegakkan agar penelitian mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan hanya sekedar perbuatan coba-coba. Adanya landasan teori ini memiliki ciri bahwa penelitian ini merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data. Teori adalah alur logika penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis, secara umum teori mempunyai tiga fungsi yaitu menjelaskan, meramalkan dan pengendalian gejala.⁶

1. Public Relations (PR)

Public Relations menurut Scott M. Cutlip & Allen H. Center menjelaskan “*public relations is the continuing process by which management endeavours. Its employee and the public large, inwardly through self analysis and corrections. Outwardly through all means of expression*”, Bila di terjemahkan mengandung arti. Public Relations adalah proses kontinu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh kerjasama dan saling pengertian dari langganan, pegawai, publik umumnya ke dalam mengadakan analisis dan perbaikan terhadap diri sendiri, keluar dengan mengadakan pertanyaan-pertanyaan⁷

Dalam studi komunikasi, berarti bahwa hubungan masyarakat adalah bentuk komunikasi profesional, yang bertujuan untuk mempromosikan saling pengertian dan kerjasama antara publik melalui komunikasi timbal balik, dan untuk mencapai tujuan bersama atas dasar saling menguntungkan.

Dalam membina hubungan tersebut, perusahaan membutuhkan suatu fungsi atau organisasi yang dapat berkomunikasi secara efektif dengan publik. Fungsi dari pemuasan tinjauan di atas adalah humas, dan

⁶ <http://kbbi.web.id/teori> (diakses minggu/01-12-2019)

⁷ Danan Djaja. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. (Bandung: Alumni. 1985), 10.



fungsinya untuk menjalin, memelihara dan meningkatkan hubungan baik antar komponen organisasi untuk memberikan pengertian, mendorong motivasi dan opini publik yang baik untuk mencapai kerjasama yang baik.

Praktik kehumasan adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan untuk membangun dan memelihara itikad baik dan saling pengertian antara organisasi dengan seluruh khalayaknya. Upaya terencana dan berkesinambungan semacam ini berarti bahwa kehumasan merupakan rangkaian kegiatan atau rencana yang menyeluruh, yang kesemuanya dilakukan secara berkesinambungan dan teratur. Oleh karena itu, humas sama sekali tidak sewenang-wenang atau improvisasi.

Tujuan utamanya adalah “menciptakan dan memelihara saling pengertian” maksudnya untuk memastikan bahwa organisasi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihak-pihak lain yang turut berkepentingan. Dengan adanya satupenggal kata “saling” maka organisasi juga harus memahami setiap kelompok atau individu yang terlibat dengannya (istilah yang umum adalah “khalayak” atau public)

2. Komunikasi Organisasi.

Kehidupan masyarakat modern membawa konsekuensi dan implikasi akan adanya sebuah fenomena masyarakat organisasional. Fenomena ini, telah ada saat ini dan akan terus mewabah dikalangan masyarakat modern.

Dalam sejarah peradaban manusia, manusia berusaha memenuhi dan memuaskan kebutuhan dengan menciptakan dan mengembangkan berbagai metode, teknik, sarana dan prasarana baik fisik maupun non fisik dalam menunjang kehidupannya, sejarah perkembangan peradaban manusia menunjukkan semakin tinggi tingkat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam arti luas, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, maka semakin besar pula kebutuhan manusia itu dalam hal kehidupan ber-organisasi. Semakin modernnya kehidupan manusia,

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.



juga menunjang semakin beragamnya organisasi yang di ikuti manusia tersebut.

Organisasi merupakan aktifitas koordinasi rasional dan formal kegiatan sejumlah manusia yang berusaha mencapai beberapa sasaran dan tujuan umum maupun khusus, melalui pembagian kerja dan fungsi melalui jenjang otoritas dan tanggung jawab yang hirarkus.

Dalam persefektif komunikasi, pengertian organisasi lebih menekankan pada aspek dinamis atau proses sharing informasi dan pengertian yang berkesinambungan. Mengirim, menerima pesan dalam saluran komunikasi baik saluran formal maupun informal.

Gerakd L Pepper, mengungkapkan bahwa komunikasi bukanlah suatu bagian atau elemen yang mengisi dan terjadi di dalam organisasi. Meskipun dalam arti sempit komunikasi adalah alat yang digunakan oleh para anggotanya untuk penyelesaian berbagai tugas pekerjaannya. Namun, pada dasarnya komunikasi itu sendiri dan sebaliknya organisasi komunikasi itu sendiri juga.⁸

Sangat penting untuk membedakan antara komunikasi kelompok kecil dengan komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi (*Organizational communication*) mencakup komunikasi yang terjadi didalam dan diantara lingkungan yangn besar dan luas. Jenis komunikasi ini bervariasi karena komunikasi organisasi juga meliputi komunikasi interpersonal (percakapan antara atasan dan bawahan), kesempatan berbicara di depan publik (presentasi yang dilakukan oleh para eksekutif dalam perusahaan), kelompok kecil (kelompok kerja yang mempersiapkan laporan), dan komunikasi dengan media (memo internal, *e-mail*, dan konferensi jarak jauh). Oleh karenanya, organisais terdiri atas kelompok yang di arahkan oleh tujuan akhir yang sama.⁹

⁸ Gerald L Pepper. Professor. Education. *University of Minnesote, Speesh Communication*. (1997) Hal. 56

⁹ Richard West, Lynn H Turner. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2013) 38

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.



Komunikasi organisasi sangat diwarnai oleh eksistensi organisasi itu sendiri, dalam dimensi statis, maupun dinamis/proses. Dalam organisasi menurut aspek dinamis, terdapat struktur, fungsi, departementalitas, spesialis tugas dan tanggung jawab, dan semua hal yang berhubungan dengan struktur formal. Keseluruhan hal tersebut akan memberi warna pada dipilihnya desain pola perilaku komunikatif apa dan bagaimana yang akan diterapkan oleh manajemen yang bersangkutan.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Bila organisasi semakin besar dan kompleks maka akan mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasinya. Organisasi kecil, yang anggotanya hanya tiga orang, proses komunikasi yang berlangsung relatif sederhana. Tetapi organisasi yang anggotanya seribu orang menjadikan komunikasinya sangat kompleks.

Telah diutarakan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian adalah informasi dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian. Komunikasi organisasi dapat bersifat formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Pace Faules dalam Masmuh mengklasifikasikan definisi komunikasi organisasi menjadi dua, yakni definisi fungsional dan definisi interpretatif. Definisi fungsional komunikasi organisasi adalah sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri

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.



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.

dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan¹⁰

3. Motivasi Kerja

Motivasi adalah kegiatan memberikan dorongan kepada seseorang atau diri sendiri untuk mengambil suatu tindakan yang dikendaki. Jadi, motivasi berarti membangkitkan motif, membangkitkan gaya gerak, atau menggerakkan seseorang atau diri sendiri untuk berbuat sesuatu dalam rangka mencapai suatu kepuasan atau suatu tujuan.¹¹

Motivasi kerja seseorang dapat lebih bercorak proaktif atau reaktif. Pada motivasi kerja yang proaktif orang akan berusaha meningkatkan kemampuan-kemampuannya sesuai yang dituntut oleh pekerjaannya dan akan berusaha mencari, menemukan, dan atau menciptakan peluang dimana ia dapat menggunakan kemampuan-kemampuannya untuk dapat berujuk kerja yang tinggi.

Sebaliknya motivasi kerja seseorang lebih reaktif, cenderung menunggu upaya atau tawaran dari lingkungannya. Ia pun mau bekerja jika didorong, dipaksa (dari luar dirinya) untuk bekerja.

Kami mendefinisikan motivasi sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang di kondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual. Sementara motivasi umum bersangkutan dengan upaya ke setiap tujuan, kami menyempitkan fokus terhadap tujuan organisasi agar mencerminkan minat tunggal kita dalam perilaku yang berkaitan dengan kerja. Ketiga unsur kunci dalam definisi kita adalah upaya, tujuan organisasi, dan kebutuhan.¹²

¹⁰ Pace, R. Wayne dan F. Faules. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 5

¹¹ Ashar Sunyoto Munanda. *Psikologi Industri dan Organisasi*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2008), 323.

¹² Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Edisi 8*. (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2001) 166



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.

4. 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 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.¹³

Employee Relation merupakan kegiatan/metode komunikasi yang bertujuan untuk mengelola sumber daya manusia (karyawan) dalam mencapai tujuan organisasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Hubungan karyawan atau *employee relations* adalah usaha praktisi humas untuk menjalankan komunikasi efektif antara karyawan dan manajemen di organisasi atau perusahaan, sejak karyawan mulai masuk hingga keluar. Bagi setiap organisasi penting bagi setiap perusahaan untuk memahami tentang penting-pentingnya hubungan karyawan atau *employee relation*, karena untuk mencapai tujuan perusahaan yang baik. Salah satunya dengan cara membangun sebuah komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan, antar karyawan dan perusahaan.

Salah satu bentuk hubungan dalam *public relations* yang mengatur hubungan antara perusahaan dan para karyawannya adalah *employee relations*. *Employee relations* dilakukan antara lain adalah untuk menciptakan bentuk hubungan atau komunikasi dua arah yang baik antara pihak manajemen dengan para karyawannya dalam upaya membina kerjasama dan hubungan yang harmonis di antara keduanya. Aktivitas *employee relations* yang berlangsung dalam organisasi akan berdampak langsung terhadap iklim komunikasi dalam organisasi tersebut. Iklim

¹³ Rosadi Ruslan. *Manajemen Humas dan Komunikasi*, (Grafindo, Jakarta, 2002), 275.



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.

komunikasi yang di dalamnya terdapat komunikasi yang merupakan hasil dari persepsi karyawan terhadap kegiatan komunikasi yang berlangsung di dalam perusahaan.¹⁴

Efektifitas hubungan internal karyawan atau *employee relations* tersebut akan memerlukan suatu kombinasi antara lain :

- a. Sistem yang terbuka (*open management*)
- b. Kesadaran pihak manajemen terhadap nilai dan pentingnya memelihara komunikasi timbal balik dengan karyawannya.
- c. Kemampuan manajemen humas yang memiliki keterampilan manajrial (*managerial skill*) serta berpengalaman atau mendapat dukungan kualitas sumber daya manusia, pengetahuan (*knowledge*), media dan teknis komunikasinya yang dipergunakan.¹⁵

Kegiatan *employee relations* dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat dilakukan dalam bentuk :

- 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 ini diharapkan dapat mempertemukan antara motivasi dan prestasi serta disiplin karyawan dengna harapan itu keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi.
- c. Program penghargaan dan reward
Dimaksudkan adalah upaya perusahaan atau organisasi yang memberikan suatu penghargaan atau reward kepada karyawan baik yang berprestasi kerja maupun cukup lama masa pengabdianya,

¹⁴ Sigit Hardiyanto, *Pengaruh Employee Relations Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan PDAM Tirtanadai Cang Sei Abul*, Jurnal Interaksi Vol I No 1 (Padang Sidompuan: Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan 2017) 44

¹⁵ Ruslan Rosadi, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta : Grafindo persada.2007), 271-272.



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.

dalam hal ini penghargaan atau reaward akan menimbulkan loyalitas terhadap perusahaan.

d. Program media komunikasi internal

Membentuk komunikasi internal melalui bulletin, news release, dan majala perusahaan yang berisikan pesan, informasi dan berita yang berkaitan dengan kegiatan karyawan atau perusahaan dengan pimpinan.¹⁶

Maksud dan tujuan kegiatan internal relations yang dilaksanakan melalui kegiatan *employee relations*, antara lain sebagai berikut:

- a. Sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik yang dipergunakan dalam suatu organisasi atau perusahaan.
- b. Untuk menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan dalam komunikasi antara manajemen perusahaan dengan karyawannya.
- c. Sebagai sarana saluran atau alat komunikasi dalam upaya menjelaskan tentang kebijaksanaan, peraturan dan ketatakerjaan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.
- d. Sebagai sarana media komunikasi internal bagi pihak karyawan untuk menyampaika keinginan-keinginan atau sumbang saran dan informasi serta laporan kepada pihak manajemn perusahaan (pimpinan).

Melalui kegiatan *employee relations* diharapkan akan menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan perusahaan, sehingga dapat menciptakan rasa memiliki, motivasi, kreativitas yang tinggi dan ingin mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin. Disamping itu akan mengurangi timbulnyadampak negatife terhadap manajemen suatu perusahaan seperti akan timbulnya rasa kejenuhan, kebosanan, bagi para pekerjanya yang nantinya akan berakibat pada rendahnya loyalitas dan produkrivitas karyawan kepada perusahaan.

¹⁶ Ruslan Rosadi. *Manajemen Humas Dan Komunikasi Konsepsi Dan Aplikasi*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2007), 278-279.



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.

5. Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁷ Kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugasnya baik secara kualitas maupun kuantitas. Oleh karena itu menurut Ashwatappa kinerja selalu diukur dari aspek hasil bukan upaya yang dilakukan individu, yakni seberapa baik individu dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya.¹⁸

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan karyawan sehingga mempengaruhi banyaknyakontribusi yang diberikan kepada perusahaan termasuk pelayanan yang berkualitas yang disajikan. Kesuksesan dari perusahaan bisa dilihat dari pekerjaan yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Di dalam suatu perusahaan, karyawan harus mempunyai kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional untuk meningkatkan kinerja karyawan. Intelektual merupakan kumpulan sistematis dari kemampuan untuk berpikir dan bertindak secara terarah serta mengolah informasi secara efektif, untuk mencapai tujuan tertentu. Tetapi, saat ini kinerja seorang karyawan bukan hanya ditunjang oleh kemampuan intelektual namun juga didukung oleh kemampuan pengendalian emosi dalam berhubungandengan seseorang. Masyarakat beranggapan bahwa semakin

¹⁷ yani, . *Pelatihan dan Kepemimpinan*. (Jakarta: Mitra Wacana Media 2013) 49.

¹⁸ Ririn Nur Indah Sari, Hady Siti Hadijah, *Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja*, Vol 1 No 1 (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia 2016) 206



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.

tinggi IQ (*Intelligence Quotient*) seseorang semakin berhasil orang tersebut dalam pekerjaan.

Penilaian kerja adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan apakah ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang sehingga karyawan, organisasi, dan masyarakat semuanya memperoleh manfaat. Untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada beberapa indikator, yaitu :

a. Kualitas

Kualitas kerja di ukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan taanggung jawab karyawan terhadap kantor¹⁹

¹⁹ Robbins Stephen P. dan Counter Mary. *Manajemen*, (Edisi10.Jilid2. 2009)



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.

Secara umum Kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

- a. Faktor individual, yang mencakup kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi.
- b. Faktor psikologis terdiri dari persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan motivasi.
- c. Faktor organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan job design.

Lijan Poltak Sinambela, dkk, mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai sangat perlu, sebab dengan kinerja ini akan di ketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada nya. Untuk itu, diperlukan penentuan kinerja yang jelas dan terukur, serta diterapkan secara bersama-sama untuk dijadikan sebagai acuan.²⁰

B. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu sangatlah penting bagi penyusunan penelitian ini untuk mengetahui perbandingan juga gambaran yang akan mendukung dalam kegiatan penelitian ini. Adapun kajian terdahulu yang di ambil :

1. Pada Penelitian Eriza Rahayu Harahap ada beberapa yang relevan ialah adanya pengaruh kegiatan *Employee Relation* PT. Anindya Loka Prima Duri dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Dengan variabel dependen kegiatan *employee relations* dan variabel inependen produktifitas kerja. Adapun metode yang di gunakan adalah deskriptif kuantitatif.

Persamaan dengan penelitian ini antara lain employee relation menjadi variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi, dan indikator variabel yang mempengaruhi yaitu bentuk pelaksanaan employee relation. Dan juga metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan regresi

²⁰ Poltak Sinambela, Ijan, *Manajemen Sumber Daya Manusia:Menbangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kerja*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 480



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.

linier sederhana. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu variabel yang mempengaruhi, dimana pada kajian ini membahas tentang tingkat produktivitas karyawannya sedangkan penelitian yang peneliti lakukan membahas kepada kinerja karyawan. Penelitian yang peneliti lakukan menggabungkan teori komunikasi dengan motivasi.²¹

2. Pada penelitian yang di ambil dari skripsi dengan judul tentang Pengaruh program *employee relations* terhadap loyalitas kerja pegawai di kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Riau dan Kepulauan Riau yang di tulis oleh Achmad Jefry Firdaus, dimana dalam penelitian ini ada indikator yang relevan dalam penelitian penulis yaitu *employee relations*.

Dilihat dari judul di atas persamaan penelitian ini yaitu *employee relation* menjadi variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi, dan indikator variabel yang mempengaruhi yaitu bentuk pelaksanaan program kegiatan *employee relations*. Dan juga metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini yaitu variabel yang mempengaruhi, dimana pada kajian ini membahas tentang tingkat loyalitas pegawai sedangkan penelitian yang peneliti lakukan membahas kepada kinerja karyawan.²²

3. Pada penelitian yang di ambil dari skripsi Asfarahma Mutmainah tentang Pengaruh kegiatan *employee relations* terhadap motivasi kerja karyawan (survey pada karyawan PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors), dimana dalam penelitian ini ada indikator yang relevan dalam penelitian penulis yaitu *employee relations*.

Dalam penelitian di adat dapat dilihat persamaan nya terdapat pada *employee relations* yang menjadi variabel yang mempengaruhi dalam penelitian namun dalam penelitian tersebut terdapat perbedaan yaitu dalam

²¹ Eriza Rahayu Harahap (2016) *Pengaruh Kegiatan Employee Relations PT Anindya Loka Prima Duri Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan*, skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

²² Achmad Jefry Firdaus (2017) *Pengaruh Employee Relation Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Riau dan Kepulauan Riau*.Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

variabel yang di pengaruhi dimana dalam penelitian tersebut yang di pengaruhi adalah motivasi kerja sedangkan penelitian yang dilakukan mempengaruhi kinerja karyawan.²³

C. Konseptual Dan Operasional Variabel

Konsep operasional ini akan berguna untuk mencari data-data dilapangan. Konsep operasional ini juga mencari indikator-indikator yang akan di pergunakan dalam menemukan masalah-masalah yang dihadapi dalam mengukur pengaruh kegiatan *employee relations* terhadap karyawan.

Untuk dapat mengetahui hubungan yang terjadi dari penerapan kegiatan *employee relations* terhadap kinerja karyawan penulis akan menjelaskan sedikit konsep yang masih bersifat abstrak yang perlu di operasikan kelanjutannya agar lebih dapat melihat gejala yang ditemui yang dinamakan operasional variabel.

No	Variabel	Indikator
1	Kegiatan Employee Relations	1. Program Pendidikan dan Pelatihan 2. Program Motivasi dan Prestasi 3. Program Penghargaan dan Reward 4. Program Media Komunikasi Internal
2	Kinerja Karyawan	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektifitas 5. Kemandirian

a. Variabel X : kegiatan *employee relations*

Dengan indikator berupa :

- 1) Program pendidikan dan pelatihan
- 2) Program motivasi kerja dan prestasi
- 3) Program penghargaan dan reward
- 4) Program media komunikasi internal

²³ Asfarahma Mutmainah (2015) Pengaruh kegiatan *employee relations* terhadap motivasi kerja karyawan (survey pada karyawan PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors),..Skripsi. Universitas Mercu Buana Jakarta.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Variabel Y : kinerja karyawan

Indikator nya berupa :

- 1) Kualitas
- 2) Kuantitas
- 3) Ketepatan Waktu
- 4) Efektifitas
- 5) Kemandirian

D. Hipotesis

Secara epotimologis, hipotesis dibentuk dua kata, yaitu *hypo* dan *thesis*, *hypo* yang berarti kurang dan *thesis* adalah pendapat²⁴ terdapat dua bentuk hipotesis yaitu.

1. Hipotesis Nol (H_0)

Hipotesis nol sering disebut sebagai hipotesis statistik yaitu hipotesis yang diuji dengan menggunakan statistik. Hipotesis ini mempunyai bentuk dasar atau memiliki statment yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara variabel X dan variabel Y yang akan diteliti atau variabel independen X tidak mempengaruhi variabel dependen Y.

2. Hipotesis Alternatif (H_a)

Hipotesis H_a langsung dapat dirumuskan berbeda dengan hipotesis H_0 pada suatu penelitian. Hipotesis ini menyatakan adanya hubungan yang signifikansi antara variabel independen X dengan variabel dependen Y.²⁵

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari tarif probabilitas (signifikansi) yang ada ($p\ velua$) yang merupakan hasil perbandingan dengan hasil signifikansi hubungan kinerja karyawan dalam penerapan kegiatan *employee relations* di PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru. Taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$.

²⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitati*,.(Jakarta: Kencana prenada media group 2005) 85.

²⁵ *Ibid*, hal 89-90.



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.

Jika tingkat probabilitas. (signifikansi) lebih kecil dari pada $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan sebaliknya. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

Signifikansi $> \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Signifikansi $< \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a di terima

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan maka hipotesis yang diajukan penelitian ini adalah : H_a terdapat Hubungan yang signifikan antara kegiatan *employee relations* terhadap kinerja karyawan.

E. Kerangka Pikir

Untuk mengarahkan penelitian ini agar tepat pada sarannya maka dibutuhkan sebuah kerangka pikir. Aktivitas *employee relations* yaitu memudahkan dan menjamin arus opini yang bersifat mewakili dari publik-publik suatu organisasi, sehingga kebijakan beserta operasionalisnya organisasi dapat dipelihara keserasiannya dengan ragam kebutuhan dan pandangan publik- publik tersebut. Maka dari itu peneliti menggunakan sebagai lantasan untuk mencari solusi dari permasalahan yang telah dikemukakan peneliti memerlukan kerangka pikir yang berupa teori atau pendapat para pakar komunikasi yaitu teori yang berhubungan langsung dngen penelitian yang sedang dilaksanakan.

Penelitian yang menguji hubungan bivariat, hanya terdapat dua variabel pokok, yaitu variabel bbas dan variabel tergantung di mana variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung.²⁶ Untuk itu penulis membuat bagan sebagai berikut pengarah dalam memfokuskan penelitian ini :

²⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitati*,.(Jakarta: Kencana prenada media group 2005) 82

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.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan riset kuantitatif, riset kuantitatif adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Penelitian ini lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi. Pada analisis data kuantitatif pengolahan data merupakan kegiatan pendahuluan yang meliputi editing dan coding (pembuatan kode), penyederhanaan data, dan mengode data.²⁷

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru beralamat di Jl. Sudirman, Pekanbaru, Riau. Adapun waktu penelitian yang 3 bulan yaitu bulan Juni – Agustus 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek dan fenomena yang diteliti.²⁸ Objek yang ada pada populasi akan diteliti, hasilnya akan di analisis, disimpulkan dan kesimpulan itu berlalu untuk seluruh populasi. Yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah ada tidaknya pengaruh *Employee Relations* terhadap kinerja karyawan. Adapun jumlah karyawan karyawan PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru berjumlah 25 orang.

2. Sampel

Sample adalah sebagian populasi yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan

²⁷ Bagong Suyato, Sutinah, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group:2011) 93.

²⁸ Rachmat Kriyanto, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta:Kencana Pranada Media Group:2008) 151.



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.

sampling jenuh atau total sampling yang dimana teknik sampel ini digunakan bila populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang.²⁹ Maka dari itu total sampel yang digunakan peneliti adalah 25 sampel.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan penelitian ini menggunakan metode dokumentasi dan kuesioner. Adapun pengertian dari kedua metode tersebut menurut, adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Dokumentasi dilaksanakan dengan menyertakan data-data tentang Perusahaan, dokumen yang berkaitan dengan kegiatan manager dalam menjalankan system pengendalian manajemen yang diterapkan.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Di mana kuesioner tersebut diberikan kepada karyawan PT. Asuransi Jasa Indonesia. Kuesioner yang diberikan dalam bentuk skala likert dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (ST)	= 4
Ragu-ragu (R)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan alat bantu SPSS 20. Dan menggunakan teknik analisis dan deskriptif kuantitatif yang menguraikan data

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007) 85.



yang diperoleh dengan menyusun data dan tabel, kemudian menganalisis dan meninterpretasikan data data tersebut.

Adapun metode yang digunakan adalah menggunakan uji statistik koefisien korelasi dengan menggunakan cara:

a. Uji Validitas dan Realibilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan satu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari instrumen, dengan tujuan untuk mengukur instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.³⁰

Uji validasi dilakukan dengan cara mengkorelasi skor-skor pada setiap butir soal, kemudian diuji dengan rumus *product moment* (r_{hitung}) dan dibandingkan dengan (r_{tabel}).

Berikut ini adalah Kriteria Pengujian validitas:

- a) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas secara sederhana, reliabilitas berarti hal tahan uji atau dipercaya. Sebuah alat evaluasi dipandang reliabel atau tahan uji, apabila memiliki konsistensi atau keajegan hasil. Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui kehandalan koesioner atau angket.

Angket dapat diandalkan apabila koesioner tersebut konsisten untuk mengukur konsep dari suatu konsisi lain. Suatu tes dapat dikatakan memiliki taraf reabilitas yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap dan dapat dihitung dengan koefisien

³⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Bumi Aksara. 2016) 69.

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.

reabilitas. Untuk mengetahui reabilitas instrumen dilakukan dengan rumus *alpha cronbach*.³¹

b. Koefesien Korelasi

Metode analisis korelasi product moment adalah korelasi yang digunakan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Teknik analisi ini digunakan penulis adalah deskriptif kuantitatif menjelaskan permasalahan yang diteliti dengan bentuk angka-angka dengan rumusan korelasi product moment :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{((n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2))}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi *Pearson's Moment*

N = jumlah individu dalam sampel

X = angka mentah untuk variabel X

Y = Angka Mentah Untuk Y.³²

Adapun interpretasi terhadap nilai r hasil analisi korelasi adalah :

INTERNAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Cukup
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Kriteria Analisis

Taraf signifikasi yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$ dapat dirumuskan sebagai berikut :

Signifikasi $> \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima H_a ditolak

Signifikasi $< \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak H_a diterima

³¹ Tika Pabandu. Moh. *Metodologi Riset Bisnis*. (Jakarta: PT Bumi Aksara. 2006) 65.

³² Rachmad Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. (Jakarta : kencana) 17.

atau

Jika t hitung $\geq t$ tabel, maka H_0 ditolak artinya signifikan dan t hitung $\leq t$ tabel, H_0 diterima artinya tidak signifikan.



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.



BAB IV

GAMBARAN UMUM

PT. ASURANSI JASA INDONESIA (JASINDO)

A. Profil Perusahaan

Kehadiran PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), selanjutnya disebut sebagai “Asuransi Jasindo” atau “Perusahaan”, tidak dapat dilepaskan dari bagian sejarah perjalanan bangsa dan tanah air Indonesia. Sejarah tersebut bermula pada tahun 1945 ketika dilaksanakannya nasionalisasi atas NV Assurantie Maatschappij de Nederlander, sebuah perusahaan Asuransi milik kolonial Belanda, dan Bloom Vander, perusahaan Asuransi Umum milik kolonial Inggris yang berkedudukan di Jakarta. Nasionalisasi perusahaan-perusahaan Belanda, ditempuh melalui Perpu No. 19 tahun 1960 tentang Perusahaan Negara, Instruksi Presiden No. 17 Tahun 1967, Undang-Undang No. 9 Tahun 1969 sampai dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 1983.

Asuransi Jasindo merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1973 tentang Penyertaan Modal Negara untuk Pendirian Perusahaan Perseroan dalam Bidang Asuransi Umum. Perusahaan merupakan penggabungan dari 2 (dua) Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Umum International Underwriters dan PT Asuransi Bendasraya. Penggabungan tersebut didasarkan pada Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 764/MK/12/1972 tanggal 9 Desember 1972 yang dikukuhkan dengan Akta No. 1 tanggal 2 Juni 1973 dari Mohamad Ali, notaris di Jakarta diubah terakhir dengan akta notaris Sovyedi Andasasmita dengan Nomor: 3 tanggal 2 November 2009.

Perusahaan mulai beroperasi pada tahun 1973, dan sampai dengan saat ini memiliki jaringan 48 Kantor Cabang dan 40 Kantor Penjualan yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan pengalamannya selama 44 tahun dan memiliki jaringan Kantor Cabang yang tersebar di Nusantara, Asuransi

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.

Jasindo terus dipercaya oleh masyarakat dan Pemerintah dalam mengelola risiko atas asset/kepentingannya baik yang bersifat korporasi maupun ritel. Dalam pengelolaan risiko ini, terutama untuk risiko pertanggungan yang bersifat *mega risk*, Asuransi Jasindo mendapat dukungan dari berbagai perusahaan Reasuransi terkemuka baik dari dalam maupun luar negeri, antara lain Indonesia Re, Odyssey Re, Munich Re dan Swiss Re.

Pengalaman Asuransi Jasindo dalam mengelola Asuransi dibuktikan dengan kepercayaan yang diperoleh dalam penutupan mega risk seperti peluncuran Asuransi satelit BRISat dan satelit Telkom 3S. Selain itu Asuransi Jasindo juga mendapatkan kepercayaan dalam pengelolaan program Asuransi Usahatani Padi dan Asuransi Usaha Ternak Sapi. Program ini nantinya diharapkan dapat menjadi salah satu program yang diandalkan Pemerintah dalam menstimulus perekonomian nasional dibidang pangan melalui peningkatan kualitas dan ketersediaan pangan nasional, serta membantu perekonomian para petani. Dengan pengelolaan risiko yang baik yang didukung oleh sistem teknologi informasi yang sangat memadai dan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015, Asuransi Jasindo dapat terus menjaga komitmen dalam pelayanan kepada Tertanggung.

Salah satu bentuk komitmen tersebut berupa penyelesaian pembayaran klaim kepada Tertanggung antara lain penyelesaian klaim-klaim besar hingga bernilai triliun Rupiah, seperti klaim Asset SKK Migas-KKKS sebesar total USD112,3 juta dan klaim Proyek Konstruksi KKKS sebesar total USD16,4 juta. Selain itu selama tahun 2016, total pembayaran klaim di sektor Asuransi Aviation sebesar total Rp93,1 Miliar. Di tahun yang sama juga, Asuransi Jasindo menjadi leader dari konsorsium asuransi satelit Bank Rakyat Indonesia (BRISat) dengan nilai pertanggungan sebesar USD200 juta.

Selain kepercayaan dari Tertanggung, Asuransi Jasindo juga mendapat pengakuan dari pihak eksternal antara lain penghargaan Juara I Annual Report Award 2015 untuk kategori BUMN Keuangan Non-Listed. Penghargaan ini diraih selama empat tahun berturut-turut dari tahun 2012 - 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sejak pertama kali berdiri, PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) tidak pernah mengalami perubahan nama. Namun demikian, cikal bakal Asuransi Jasindo memiliki sejarah yang cukup panjang. Diawali dengan pendirian PT Asuransi Bendasraya (Persero) yang didirikan di Jakarta, berdasarkan Akta Notaris Mohammad Ali No. 8 tanggal 11 Oktober 1971 dan yang mendapat pengesahan Menteri Kehakiman pada tanggal 31 Januari 1972 No. J.A. 5/22/24, beralih bentuk menjadi PT Asuransi Bendasraya (Persero) dengan Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 1971.

Sebelumnya, PT Umum International Underwriters (PT UIU) telah berdiri di Jakarta, berdasarkan Akta Notaris Soelaeman Ardjasmita No. 27 tanggal 21 Nopember 1967 dan diperbaiki dengan naskah No. 48 tanggal 27 Desember 1967 serta mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman pada tanggal 28 Desember 1967 No. J.A. 5/98/12, setelah mendapat penyer taan modal Negara kemudian menjadi PT UIU dengan PP No. 20 tahun 1971. PT UIU yang semula untuk menampung asuransi dengan valuta asing erat bekerja sama dengan PT Reasuransi Umum Indonesia, bahkan berkantor di gedung yang sama milik PT RUI.³³

Untuk menjaga kemurnian PT RUI sebagai usaha reasuransi profesional dan sehubungan adanya kebijaksanaan baru di bidang perekonomian (TAP MPRS tahun 1966) yang memberi keleluasaan di bidang valuta asing maka akhirnya PT UIU disatukan (merger) dengan PT Asuransi Bendasraya (Persero) dalam satu badan hukum baru. Penggabungan ini dalam rangka pelaksanaan SK Menteri. Keuangan No. KEP. 764/MK/IV/12/1972. jo. PP No. 10/1973. Sesuai dengan Pasal 5 ayat (2) PP tersebut, berdasarkan Akta Notaris Mohamad Ali No. 1 Tanggal 2 Juni 1973, nama Perusahaan yang didirikan sesudah peleburan itu adalah PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero).

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan yang tertuang dalam Akta No. 08 tanggal 9 September 2008 dengan Notaris Sovyedi Andasasmita, SH, pasal 3, maksud dan tujuan Asuransi Jasindo adalah melakukan usaha dibidang asuransi kerugian dan sejenisnya sesuai dengan peraturan

³³ Dokumen Perusahaan



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.

perundangundangan yang berlaku serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perusahaan untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan/ mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Sebagai pelaksanaan Undang-Undang nomor 19 tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Petani dimana Asuransi Pertanian menjadi salah satu dari tujuh strategi perlindungan petani, Pemerintah menyelenggarakan program fasilitasi asuransi pertanian. Pemerintah melalui Kementerian BUMN pun menunjuk PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) sebagai perusahaan asuransi pelaksanaannya. Pengamanatan penugasan ini ditindaklanjuti oleh Perusahaan dengan pembentukan unit khusus yang mengelola penugasan tersebut.

Tahun 2016 menandai tahun pertama operasional Unit Usaha Pertanian dan Mikro (UUPM) sebagai unit usaha sejak pembentukannya melalui SK Direksi Nomor 125/ DMA. 114/IV/2013 tanggal 18 April 2013 tentang Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero). Pembentukan UUPM menjadi tindak lanjut strategi Perusahaan untuk mengembangkan kapabilitas dan fokus bisnis pada sektor-sektor baru yang potensial, terutama asuransi pertanian penugasan Pemerintah. Di samping itu, tuntutan Service Level Agreement (SLA) yang tinggi dalam pelayanan kepada tertanggung menjadikan pembentukan struktur yang terintegrasi suatu kebutuhan untuk percepatan pengambilan kebijakan dan pelayanan.

Pada tahun Anggaran Pemerintah dan Belanja Negara (APBN) tahun 2016, Pemerintah melalui kementerian teknisnya, yaitu Kementerian Pertanian menganggarkan fasilitas bantuan premi Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP) seluas 1.000.000 hektar dan selanjutnya direvisi menjadi 500.000 hektar pada bulan Agustus 2016 merespon kondisi keuangan Negara dan prioritas penggunaan anggaran.

Sampai dengan 31 Desember 2016, produksi premi Asuransi Usahatani Padi (AUTP) tercatat sebesar Rp 109 Miliar atau mencapai 121,1% dari target anggaran AUTP. Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS)



sendiri yang baru diluncurkan bulan Agustus dengan target 20.000 ekor sapi indukan atau setara premi Rp 4 Miliar tercapai sekitar Rp 7 Miliar atau 175% dari target anggaran.

Pada tanggal 15 September 2016, PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) ditunjuk sebagai perusahaan pelaksana program Bantuan Premi Asuransi bagi Nelayan (BPAN) yang merupakan program unggulan dari Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam rangka pemberdayaan nelayan skala kecil dan tradisional. Proses penunjukan ini berjalan jauh di luar penjadwalan awal dikarenakan kendala pada proses pengadaan. Target yang ditetapkan hingga akhir tahun 2016 sebesar 600.000 nelayan peserta asuransi dengan potensi premi Rp 105 Miliar. Hingga 31 Desember 2016, terealisasi sebanyak 409.948 nelayan peserta asuransi dengan pembukuan premi sebesar Rp 71,74 Miliar.

Agar lebih fokus dalam menjalankan penugasan khusus dari Pemerintah tersebut, Asuransi Jasindo membentuk unit kerja khusus yang menangani produk asuransi pertanian dan peternakan, yaitu Unit Usaha Pertanian Mikro (UUPM). Produk dan Jasa yang ditawarkan Secara garis besar produk-produk yang ditawarkan Asuransi Jasindo yang dikelompokkan dalam 9 lini usaha meliputi produk korporasi dan produk ritel.

1. Asuransi Pengangkutan, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian atau kerusakan barang selama pengangkutan baik melalui darat, laut dan udara di dalam maupun luar negeri. Asuransi Pengangkutan antara lain : Pengangkutan Antar Pulau, Pengangkutan Impor, dan Pengangkutan Ekspor.
2. Asuransi Harta Benda, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian finansial yang ditimbulkan oleh musibah kebakaran dan risiko-risiko lain yang dijamin didalam Polis terhadap aset harta benda/properti yang dimiliki tertanggung. Asuransi Harta Benda antara lain : Kebakaran PSAKI, *Industrial All Risks*, Kebakaran Jasindo Graha, *Property All Risks*, Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP), dan Asuransi Ternak.

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.



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.

3. Asuransi Aviation, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas seluruh aspek industri penerbangan meliputi asuransi rangka pesawat, tanggung jawab hukum pihak ketiga, kecelakaan diri atas penumpang dan kru pesawat, termasuk peluncuran satelit dan pengorbitannya. Asuransi aviation antara lain : Rangka Pesawat, Satelit, Pencabutan Ijin Terbang, dan Kecelakaan Diri Awak Pesawat.
4. Asuransi Rekayasa, Jenis asuransi yang memberikan jaminan dalam lingkup kegiatan industri teknis/ rekayasa pada saat pembangunan, pemasangan mesin dan pada saat operasional. Asuransi Rekayasa antara lain : *Contractors All Risk, Erection All Risks, Contractors Plant Machinery Project, Machinery Break Down, Electrical Equipment Insurance*, dan *Civil Engineering Completed Risk*.
5. Asuransi Rangka Kapal, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian yang terjadi pada rangka kapal laut termasuk mesin dan peralatannya. Selain itu, asuransi ini memberikan jaminan pada saat pembangunan kapal. Asuransi Rangka Kapal antara lain : Asuransi Rangka Kapal, *Builder Risks Insurance*, dan *Protection and Indemnity*.
6. Asuransi Kendaraan Bermotor, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian karena kerusakan atau kehilangan kendaraan bermotor, tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga dan santunan terhadap pengemudi dan penumpangnya. Asuransi Kendaraan Bermotor antara lain : Kendaraan Bermotor Roda Dua, Kendaraan Bermotor Roda Empat, dan Kendaraan Bermotor Alat Berat.
7. Asuransi Aneka. Terdiri dari sejumlah produk asuransi yang memberikan jaminan diantaranya risiko terhadap pengiriman/kehilangan uang, kecelakaan diri, tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, kesehatan dan lainnya. Asuransi Aneka antara lain :
 - a. Asuransi Uang, antara lain: *Cash In Transit, Cash In Safe*, dan *Cash Cashier Box*
 - b. Asuransi Kecelakaan Diri, antara lain : PA Anak Sekolah, Perjalanan, Asuransi TKI dan Asuransi Nelayan.



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.

- c. Liability, antara lain : *Public Liability, C.G.L, Employer Liability, Workmens Compensation Act, Product Liability, Professional Indemnity*, dan *Director and Officer*.
- d. Asuransi Kesehatan, antara lain : *Jasindo Health Care*, dan *Jasindo Hospital Cash Plan (JHCP)*.
- e. Asuransi Lain-lain, antara lain : *Fidelity Guarantee* dan *Hole in one*.
8. Asuransi keuangan. Jenis asuransi yang memberikan jaminan terhadap keberlangsungan suatu usaha atau proyek. Asuransi Keuangan antara lain : *Surety Bond, LC/ SKBDN, Kontra Bank Garansi*, dan Asuransi Kredit (Lembaga Keuangan).
9. Asuransi Oil & Gas, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas seluruh kegiatan yang berkaitan dengan industri oil & gas mulai dari sektor hulu sampai hilir yang meliputi *construction, exploration, production* serta kegiatan pendukungnya antara lain : *Onshore/Offshore Exploration, Onshore/Offshore Production, Onshore/Offshore Contruction, Onshore/Offshore Marine Hull / Builder Risk*, dan *Liability*.³⁴

B. Letak Geografis Perusahaan

Lokasi peneltian ini adalah PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 349 Pekanbaru, Riau. Perusahaan ini salah satu perusahaan asuransi jasa yang memiliki letak strategis yaitu terletak di sekitar kecamatan pekanbaru kota tepat nya di pusat kota pekanbaru.

C. Aktivitas Perusahaan

PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi. Asuransi JASINDO merupakan perusahaan asuransi yang dimiliki 100% oleh Negara Republik

³⁴ Dokumen Perusahaan

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.

Indonesia yang menerima pertanggung jawaban asuransi baik langsung maupun tidak langsung.

Aktivitas yang dilakukan PT. Asuransi Jasa Indonesia(JASINDO), antara lain :

1. Menjalankan usaha asuransi umum, yang secara garis besar memasarkan produk asuransi baik ritel maupun korporasi.
2. Menerbitkan polis untuk tertanggung asuransi.
3. Memproduksi penutupan asuransi yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) sendiri.
4. Apabila tertanggung melakukan klaim terhadap kerugiannya, PT. Asuransi JASINDO Kantor Cabang Pekanbaru melakukan proses serta menyelesaikan penutupan polis dengan secara cepat dan tepat.

D. Data Perusahaan

1. Data karyawan berdasarkan jenis kelamin

Data Karyawan³⁵

No	Uraian	Kepala Bidang	Karyawan
1	Laki-laki	3	7
2	Perempuan	2	13
Total		5	20

Keterangan:

Perhitungan jumlah kepala bidang dan karyawan sudah sesuai pemugasan.

Total keseluruhan 25 karyawan dan akan berpartisipasi dalam penelitian.

2. Data Karyawan berdasarkan umur

Data Karyawan³⁶

No	Uraian	Laki-laki	Perempuan
1	21- 30 Tahun	2	8
2	31- 40 Tahun	5	5
3	41- 60 Tahun	3	2
Total		10	15

³⁵ Dokumen Perusahaan

³⁶ Dokumen Perusahaan



E. Struktur Organisasi

Tugas dan tanggung jawab pada masing-masing bagian Kepala setiap unit di PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) Kantor Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Cabang Pekanbaru
 - a. Mengusahakan kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan,serta mengusahakan pengamanan, pemanfaatan dan pengembangan SDM, alat/sarana fisik dan dana milik perusahaan di lingkungan kantor cabang.
 - b. Membantu usaha pemasaran jasa asuransi kepada calon tertanggung yang di nilai potensial di wilayah kerjanya.
 - c. Mendatangi polis-polis dan surat keluar.
 - d. Memberikan persetujuan klaim, akseptasi, keuangan.
 - e. Membangun citra perusahaan yang baik di wilayah kantor cabang.
 - f. Menilai dan mengusulkan promosi atau mutasi jabatan bawahannya.
 - g. Menandatangani laporan-laporan, memo, nota dinas dan surat dinas keluar lainnya.
 - h. Berhubungan dengan instansi atau pihak luar perusahaan dalam batas wewenang yang di tetapkan.
 - i. Mengajukan rencana anggaran tahunan untuk keperluan kantor cabang.
 - j. Memutuskan menandatangani perubahan dan pembatalan atas nota pertanggungangan yang telah di terbitkan serta menandatangani surat pemberitahuan pengembalian premi sesuai dengan batas wewenang yang telah di tetapkan.
 - k. Menandatangani cek, bilyet giro, surat perintah transfer dan memberikan tugas-tugas khusus kepada bawahannya.
2. Kepala Unit Teknik dan Penyelesaian Klaim
 - a. Memonitor kinerja masing-masing fungsi dan membuat rekomendasi secara langsung kepada kantor cabang perihal persetujuan klaim maupun fungsi-fungsi 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

- b. Memimpin, memotivasi dan mengembangkan bawahan yang ada di lingkungan kepala unit teknik.
 - c. Memelihara, menilai dan memberikan saran penyempurnaan terhadap sistem, prosedur dan tata kerja di lingkungan terkait.
 - d. Menjalin kerja sama dengan unit-unit kerja lain di lingkungan kantor cabang.
 - e. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang di berikan oleh kepala kantor cabang.
 - f. Membina hubungan baik dengan instansi di luar perusahaan yang berhubungan dengan kegiatan kepala unit teknik dengan batas wewenang yang di tetapkan.
 - g. Melaksanakan kegiatan registrasi surat tuntutan ganti rugi.
 - h. Menggunakan, mengatur SDM, alat atau sarana fisik yang berada di lingkungan kepala unit teknik.
 - i. Mengadakan hubungan dengan unit-unit kerja di lingkungan perusahaan untuk kelancaran tugas.
 - j. Membutuhkan paraf pada dokumen klaim sebagai tanda persetujuan sesuai batas wewenang yang di berikan.
 - k. Berhubungan dengan instansi atau pihak di luar perusahaan dalam batas wewenang yang di tetapkan.
 - l. Menyampaikan pendapat kepada kepala kantor cabang tentang hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan untuk tujuan penyempurnaan.
3. Kepala Unit Pemasaran
 - a. Mencari nasabah baik perorangan maupun instansi dan perusahaan.
 - b. Membina nasabah dan memberikan bimbingan tentang pentingnya berasuransi.
 - c. Membantu perencanaan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen maupun data-data pemasukan premi.
 - d. Membuat rekomendasi pada unit akseptasi atau produksi untuk membuat polis.



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.

- e. Menyampaikan secara jelas dan terperinci kepada tertanggung tentang isi dan perjanjian yang terdapat dalam polis.
 - f. Melayani tertanggung sebaik mungkin.
 - g. Berhak dan berkewajiban untuk mencari nasabah.
 - h. Memberikan penawaran harga pada setiap nasabah sehubungan proyek-proyek, pos, BUMN dan BUMD.
 - i. Memintakan persetujuan kepada divisi underwriting kantor pusat untuk menentukan tarif sebagai dasar kesepakatan harga untuk tertanggung.
 - j. Membangun analisa terhadap calon tertanggung.
 - k. Dapat meminta data secara langsung kepada masing-masing unit baik yang berhubungan dengan klaim maupun premi.
4. Kepala Unit Keuangan
- a. Megusahakan kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta mengusahakan dan pengembangan SDM, alat atau sarana fisik dan milik perusahaan di lingkungan kepala kerja unit keuangan.
 - b. Membantu kepala cabang dalam menyusun program kerja tertulis kepala unit keuangan.
 - c. Merencanakan dan mengusulkan secara kuantitatif dan kualitatif SDM, peralatan dan sarana fisik untuk kebutuhan kepala unit keuangan.
 - d. Melaksanakan kegiatan administrasi pembukuan dan keuangan di kantor cabang.
 - e. Mengelola penggunaan dana, menyusun penggunaan cash flow mingguan, pertanggungjawaban keuangan dan penyelenggaraan administrasi yang berkaitan dengan seluruh kegiatan unit keuangan.
 - f. Membantu usaha pengawasan dan pembinaan kepada pengusaha kecil dan koperasi yang telah mendapat bantuan di wilayah kerja.
 - g. Menandatangani laporan, memo, nota dinas dan surat keluar lainnya yang berhubungan dengan kedinasan.
 - h. Menilai dan mengusulkan promosi atau mutasi jabatan bawahannya.
 - i. Memberikan tugas khusus kepada bawahan.

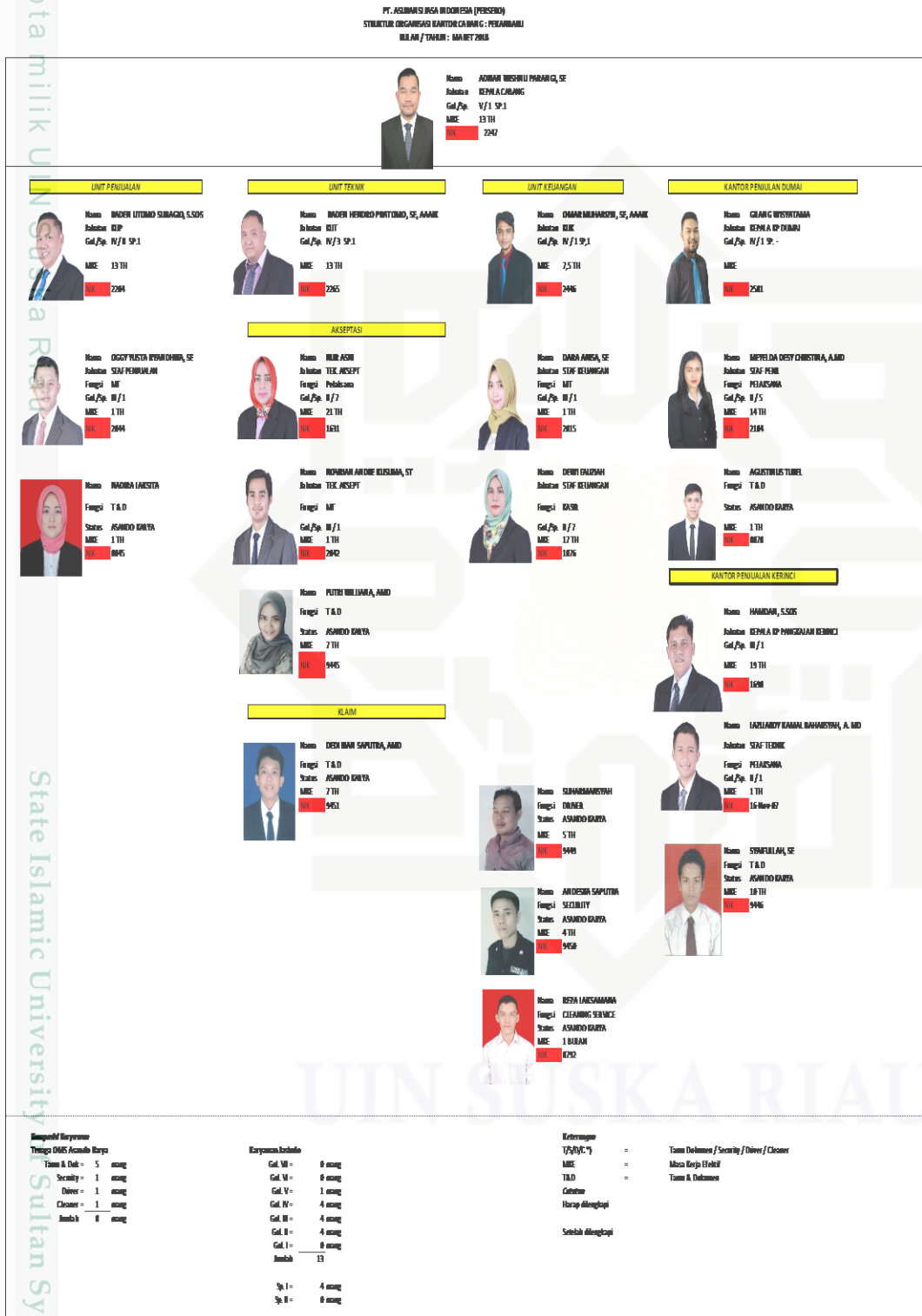
- j. Memutuskan dan menandatangani perubahan dan pembatalan atas nota penutupan pertanggungan yang telah di terbitkan serta menandatangani surat pemberitahuan pengambilan premi sesuai dengan batas wewenang yang telah di tetapkan.
- k. Memutus dan menandatangani seluruh surat persetujuan, penolakan, pembatalan, pembayaran tuntutan ganti rugi (klaim) sesuai dengan wewenang yang telah ditetapkan.
- l. Mengajukan rencana anggaran tahunan untuk keperluan kantor cabang.³⁷

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.

³⁷ Google”<https://jasindo.co.id/>” , November 2020

Gambar VI.3 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) Kantor Cabang Pekanbaru



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

F. Visi dan Misi

Visi dan Misi Perusahaan ditetapkan bersamaan dengan pengesahan Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) tahun 2014 – 2018 sesuai Surat Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia No. S-413/MBU/2014 tanggal 14 Juli 2014, yang kemudian ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Direksi No.SK. 014.DMA/IV/2014 tanggal 1 April 2014 tentang Pedoman Standar Penetapan dan Sosialisasi Visi Misi Perusahaan PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero).³⁸

1. Visi perusahaan :

“To Become The Most Trusted and Reliable Insurance Company” yaitu menjadi perusahaan Asuransi terpercaya dan terandal.

2. Misi Perusahaan :

“Conducting Insurance Business with Excellent Services and Keep maintaining a Sustainable Profitability” yaitu menyelenggarakan usaha Asuransi dengan pelayanan prima dan tetap menjaga kemampuan yang berkesinambungan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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.

³⁸ Google https://jasindo.co.id/tentang-kami/visi_misi, November 2020



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.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil; dari penelitian ini yang telah peneliti lakukan mengenai pengaruh kegiatan *employee relations* terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru yang dapat di tarik ke simpulan sebagai berikut :

Hasil penelitian yang di temukan pada penelitian ini mengenai pengaruh kegiatan *employee relations* terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru dengan menggunakan bantuan SPSS versi 20.0 hasil regresi linier sederhana di peroleh nilai koefisien regresi pada penelitian adalah $Y = 20,284 + 490X$ dengan nilai konstanta (a) sebesar 20,284 dan koefisien variabel (X) sebesar 490. Sementara itu pada hasil t_{hitung} variabel kegiatan *employee relations* 2,226 dengan taraf signifikansi 0.036. berdasarkan nilai koefisien determinasi R dengan nilai R Square 0,177 dan nilai R 0,421. Hal ini dapat menunjukkan bahwa persentase pada pengaruh kegiatan *employee relations* terhadap kinerja karyawan sebesar 42,1% (Pengaruh Cukup) dan 57,9% sisanya dari faktor lain diluar dari penelitian ini.

Berdasarkan hasil statistik yang telah di dapatkan, maka H_a diterima dikarenakan nilai signifikansi 0,036 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan maka dari itu H_0 ditolak. Dapat dilihat bahwasanya “kegiatan *employee relations* berpengaruh signifikansi terhadap kinerja karyawan di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru.

B. Saran

Berdasarkan dari penelitian ini adapun saran yang akan peneliti berikan adalah :

1. Bagi Pihak Perusahaan.

Seperti hal yang sudah dijelaskan, dapat dilihat bagaimana respon responden terhadap penelitian ini masih ada yang kurang baik. Maka pihak

perusahaan bisa dapat meningkatkan mutu kinerja karyawan dari berbagai aspek untuk menunjang keberlangsungan perusahaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Untuk mengembangkan lagi penelitian jurusan ilmu komunikasi terkait dengan pengaruh komunikasi pimpinan, terutama penelitian diluar faktor yang telah disajikan dalam penelitian ini. Sehingga hasil dari penelitiannya nantinya akan lebih melengkapi dan beragam.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.





DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Tanzeh. 2009. Pengantar Metode Penelitian. Yogyakarta: Teras
- Bagong Suyato, Sutinah. 2011. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bungin, Burhan. 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Djaja, Danan. 1985. Peranan Humas Dalam Perusahaan. Bandung: Alumni. Dokumen Perusahaan
- Yani, H.M, SH.MM. 2013. Pelatihan dan Kepemimpinan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Irfan Fahmi, S.E, M.Si. 2013. Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasinya. Bandung: Alfabeta.
- Isna, Alizar. 2011. Modul Penelitian Metodologi Dan SPSS 17.0. Universitas Jendral Soedirman.
- Kriyantono, Rachmad. 2008. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : Kencana Prananda Media.
- Mukarom, Zainal, Dr, H, M.Si, dan Muhibudin Wijaya Laksana, S.os, M. Si. 2015. Manajemen Public Relation (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat). Bandung: Pustaka Setia.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2008. Pdsikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: Univesitas Indonesia (UI Press).
- Mustofa EQ, Zainal. 2009. Mengurai Variabel Hingga Intrumentasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Politik Sinambela, Lijan, Prof, Dr. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kerja. Jakarta: Bmi Aksara.
- Ruslan, Rosadi. 2002. Manajemen Humas dan Komunikasi. Jakarta: Grafindo.
- Ruslan, Rosadi. 2007. Manajemen *Public Relations* Dan Media Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

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.



- Robbins, Stephen P dan Counter Mary. 2009. Manajemen. Edisi 10. Jilid 2.
- Robbins, Stephen P. 2001. Perilaku Organisasi Konsep Kontroversi Aplikasi Edisi 8. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Rosadi, Ruslan. 2007. Manajemen Humas Dan Komunikasi Konsepsi Dan Aplikasi. Jakarta: Grafindo Persada
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Sunyoto, Danang. 2007. Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat: Ringkasan dan Kasus. Yogyakarta: Amara Books.
- Tika Pabandu, Moh. 2006. Metodologi Riset Bisnis. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Uchayana Effendi, Onong. 1993. Humas Relations dan Public Relations. Bandung: Mandar Maju.
- West, Richard dan Lynn H. Turner. 2013. Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi. Jakarta : Salemba Humaika.

Jurnal

- Ririn Nur Indah Sari, Hady Siti Hadijah. 2016. Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja. Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran Vol 1 No 1. Diakses 24 November 2020.
- Sigit Hardiyanto. 2017. Pengaruh Employee Relations Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan Pdam Tirtanadi Cabang Sei Abul. Jurnal Interaksi Vol 1 No 1. Diakses 24 November 2020.

Skripsi

- Achmad Jefry Firdaus (2017) *Pengaruh Employee Relation Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Riau dan Kepulauan Riau*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Asfarahma Mutmainah (2015) *Pengaruh kegiatan employee relations terhadap motivasi kerja karyawan (survey pada karyawan PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors)*. Skripsi. Universitas Mercu Buana Jakarta.

Eriza Rahayu Harahap (2016) *Pengaruh Kegiatan Employee Relations PT Anindya Loka Prima Duri Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan*, skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Website

<https://jasindo.co.id/>

<http://kbbi.web.id/teori>

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.



UIN SUSKA RIAU



LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



UIN SUSKA RIAU



Lampiran 1

Daftar pernyataan (kuesioner)

a. Kegiatan Employee Relations

No	Pertanyaan
1	(Program Pendidikan dan Pelatihan) Pemberian program pelatihan meningkatkan kualitas kinerja karyawan
2	Pemberian program seminar kerja meningkatkan kinerja karyawan
3	(Program Motivasi Dan Prestasi) Kegiatan family gathering dan perayaan dapat membangun hubungan kerja antar karyawan
4	Pelaksanaan program penilaian sikap dan kinerja memotivasi kinerja karyawan
5	(Program Penghargaan dan Reward) Pemberian penghargaan kepada karyawan terbaik dapat meningkatkan kinerja karyawan
6	Pemberian bonus dan insentif dapat meningkatkan kinerja karyawan
7	(Program Media Komunikasi Internal) Penyediaan media cetak dan elektronik dapat menyampaikan informasi secara efektif
8	Penyediaan kotak saran mempermudah karyawan dalam menyampaikan keluhan

b. Kinerja Karyawan

No	Pertanyaan
1	(kualitas) Hasil pekerjaan saya telah memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan
2	Skill yang saya miliki telah sesuai dengan pekerjaan saya dengan mutu serta hasil yang ditentukan perusahaan
3	(kuantitas) Tingkat pencapaian volume kerja yang saya hasilkan telah sesuai dengan waktu yang ditentukan perusahaan
4	Hasil kerja saya telah sesuai dengan target kerja yang ditentukan perusahaan
5	(ketetapan waktu) Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan perusahaan
6	Saya dapat dengan cepat menyesuaikan diri pada setiap keputusan-keputusan baru yang di ambil perusahaan
7	(efektivitas) Saya bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal
8	Saya memanfaatkan teknologi yang ada untuk mendukung penyelesaian tugas
9	(kemandirian) Saya mengambil inisiatif dalam bekerja
10	Saya mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang dibebankan perusahaan

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

Employee Relation:

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	(Program Pendidikan dan Pelatihan) Pemberian program pelatihan meningkatkan kualitas kinerja karyawan					
2	Pemberian program seminar kerja meningkatkan kinerja karyawan					
3	(Program Motivasi Dan Prestasi) Kegiatan family gathering dan perayaan dapat membangun hubungan kerja antar karyawan					
4	Pelaksanaan program penilaian sikap dan kinerja memotivasi kinerja karyawan					
5	(Program Penghargaan dan Reward) Pemberian penghargaan kepada karyawan terbaik dapat meningkatkan kinerja karyawan					
6	Pemberian bonus dan insentif dapat meningkatkan kinerja karyawan					
7	(Program Media Komunikasi Internal) Penyediaan media cetak dan elektronik dapat menyampaikan informasi secara efektif					
8	Penyediaan kotak saran mempermudah karyawan dalam menyampaikan keluhan					

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

Kinerja Karyawan :

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	kualitas) Hasil pekerjaan saya telah memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan					
2	Skill yang saya miliki telah sesuai dengan pekerjaan saya dengan mutu serta hasil yang ditentukan perusahaan					
3	(kuantitas) Tingkat pencapaian volume kerja yang saya hasilkan telah sesuai dengan waktu yang ditentukan perusahaan					
4	Hasil kerja saya telah sesuai dengan target kerja yang ditentukan perusahaan					
5	(ketetapan waktu) Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan perusahaan					
6	Saya dapat dengan cepat menyesuaikan diri pada setiap keputusan-keputusan baru yang diambil perusahaan					
7	(efektivitas) Saya bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal					
8	Saya memanfaatkan teknologi yang ada untuk mendukung penyelesaian tugas					
9	(kemandirian) Saya mengambil inisiatif dalam bekerja					
10	Saya mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang dibebankan perusahaan					

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.



Lampiran 2

Data Variabel X (Kegiatan Employee Relations)

No	Responden	Jenis Kelamin	Usia	Kegiatan Employee relation								Jumlah
				aspek 1		aspek 2		aspek 3		aspek 4		
1	R 1	P	20	4	4	4	3	3	4	3	3	28
2	R 2	P	31	3	4	4	3	3	2	4	4	27
3	R3	P	23	3	3	4	2	3	3	4	3	25
4	R4	L	35	2	2	3	2	3	2	2	3	19
5	R5	P	48	3	3	3	3	3	3	4	3	25
6	R6	L	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	R7	P	28	4	4	4	4	4	3	3	4	30
8	R8	L	50	3	3	3	3	3	2	4	4	25
9	R9	P	32	2	3	3	2	3	3	3	3	22
10	R10	L	52	3	3	3	2	3	2	3	3	22
11	R11	P	25	3	4	4	3	1	3	3	4	25
12	R12	P	35	3	3	3	2	3	2	4	3	23
13	R13	L	26	4	4	4	3	4	3	4	4	30
14	R14	L	34	4	3	4	4	3	3	4	4	29
15	R15	L	55	3	3	4	3	3	3	4	2	25
16	R16	P	20	4	3	4	3	2	3	3	4	26
17	R17	P	33	3	3	3	2	3	2	4	3	23
18	R18	P	21	4	3	3	3	3	3	4	3	26
19	R19	P	22	3	3	3	2	3	1	3	3	21
20	R20	L	31	4	3	4	3	4	4	4	4	30
21	R21	L	40	3	3	4	3	3	3	4	3	26
22	R22	P	29	4	4	4	4	3	4	3	4	30
23	R23	L	36	4	3	4	3	3	3	4	4	28
24	R24	P	38	3	4	4	4	3	2	4	3	27
25	R25	P	39	3	4	4	4	2	2	4	4	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruhnya, karya tulis ini tanpa mengizinkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.



Data Variabel Y (Kinerja Karyawan)

No	Responden	Jenis Kelamin	Usia	Kinerja Karyawan										Jumlah
				aspek 1		aspek 2		aspek 3		aspek 4		aspek 5		
1	R 1	P	20	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	34
2	R 2	P	31	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	36
3	R3	P	23	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32
4	R4	L	35	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	29
5	R5	P	48	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	27
6	R6	L	27	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
7	R7	P	28	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	35
8	R8	L	50	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	32
9	R9	P	32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
10	R10	L	52	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28
11	R11	P	25	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	32
12	R12	P	35	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	34
13	R13	L	26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
14	R14	L	34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
15	R15	L	55	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	33
16	R16	P	20	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	27
17	R17	P	33	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	31
18	R18	P	21	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
19	R19	P	22	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
20	R20	L	31	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28
21	R21	L	40	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	31
22	R22	P	29	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	35
23	R23	L	36	4	3	3	3	4	3	4	4	3	1	32
24	R24	P	38	3	4	2	3	3	2	4	4	4	4	33
25	R25	P	39	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa merujuk ke sumber yang disebutkan dalam daftar pustaka, penyusunan laporan penelitian harus mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun 1

2. Diarangi mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun 1

Lampiran 3

Uji Validitas Dan Reabilitas

a. Variabel X (Kegiatan Employee Relations)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	22,7200	7,460	,736	,731
VAR00002	22,7200	8,293	,552	,763
VAR00003	22,4000	8,250	,669	,751
VAR00004	23,0800	7,077	,705	,731
VAR00005	23,0400	9,207	,191	,816
VAR00006	23,2800	7,543	,520	,769
VAR00007	22,4400	9,173	,248	,805
VAR00008	22,6000	8,417	,478	,773

b. Variabel Y (Kinerja Karyawan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	10

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.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	29,5200	11,177	,643	,749
VAR00002	29,6400	11,240	,761	,742
VAR00003	29,9600	11,207	,498	,765
VAR00004	30,0000	12,167	,421	,775
VAR00005	29,4800	11,843	,463	,770
VAR00006	30,1200	11,693	,341	,788
VAR00007	29,6000	11,000	,435	,777
VAR00008	29,6000	11,333	,603	,754
VAR00009	29,6400	12,157	,468	,771
VAR00010	29,8000	12,583	,182	,807

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.

Lampiran 4

Hasil Uji Asumsi

a. Normalitas

Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Employee Relations	25	-,226	,464	-,348	,902
Kinerja Karyawan	25	-,039	,464	-1,090	,902
Valid N (listwise)	25				

b. Uji linieritas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59,746	1	59,746	4,957	,036 ^b
	Residual	277,214	23	12,053		
	Total	336,960	24			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Employee Relations

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Std Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zer o-order	Parti al	Par t	Toleran ce	VIF	
1	(Constant)	20,284	5,771	3,514	,002						
	Employee Relations	,490	,220	2,226	,036	,421	,421	,421	1,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

c. Korelasi

Correlations

		Employee Relations	Kinerja Karyawan
Employee Relations	Pearson Correlation	1	,421*
	Sig. (2-tailed)		,036
	N	25	25
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	,421*	1
	Sig. (2-tailed)	,036	
	N	25	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

d. Hipotesis

Correlations

		Employee Relations	Kinerja Karyawan
Employee Relations	Pearson Correlation	1	,421*
	Sig. (2-tailed)		,036
	N	25	25
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	,421*	1
	Sig. (2-tailed)	,036	
	N	25	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20,284	5,771		3,514	,002
Employee Relations	,490	,220	,421	2,226	,036

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

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

Lampiran 4

Analisis Tambahan

- a. Sumbangan Efektif Aspek Kegiatan Employee Relations Terhadap Kinerja Karyawan

Correlations

	Employee Relations	Kinerja Karyawan
Employee Relations	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	,421*
	N	25
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	,421*
	Sig. (2-tailed)	,036
	N	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- b. Variable X (Kegiatan Employee Relations)

Correlations

	aspek1	aspek2	aspek3	aspek4
aspek1	Pearson Correlation	1	.764**	.477*
	Sig. (2-tailed)		.000	.016
	Sum of Squares and Cross-products	23.760	20.400	12.840
	Covariance	.990	.850	.535
	N	25	25	25
aspek2	Pearson Correlation	.764**	1	.383
	Sig. (2-tailed)	.000		.059
	Sum of Squares and Cross-products	20.400	30.000	11.600
	Covariance	.850	1.250	.483
	N	25	25	25
aspek3	Pearson Correlation	.477*	.383	1
	Sig. (2-tailed)	.016	.059	
	Sum of Squares and Cross-products	12.840	11.600	30.560
	Covariance	.535	.483	1.273
	N	25	25	25
aspek4	Pearson Correlation	.566**	.550**	.230
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	.268
	Sum of Squares and Cross-products	11.360	12.400	5.240
	Covariance	.473	.517	.218
	N	25	25	25

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	248.960	4	62.240	.	. ^b
	Residual	.000	20	.000		
	Total	248.960	24			

a. Dependent Variable: x

b. Predictors: (Constant), aspek4, aspek3, aspek2, aspek1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Std Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	3.898E-015	.000		.000	1.000			
aspek1	1.000	.000	.309	82372032.017	.000	.889	1.000	.182
aspek2	1.000	.000	.347	98643992.868	.000	.861	1.000	.218
aspek3	1.000	.000	.350	138904655.727	.000	.691	1.000	.307
aspek4	1.000	.000	.261	94703598.969	.000	.707	1.000	.209

a. Dependent Variable: x

$$\text{Sexi} = \frac{b_{xi} \text{CrossProduct} R^2}{\text{Regression}}$$

Keterangan :

B_{xi} : koefesien b komponen x

cross product : *cross product* komponen x

regression : nilai regresi

R² : sumbangan efektif total

No	Aspek	B	Cross Product	Regression	Corelation	Sumb. efektif
1	Program Pendidikan Dan Pelatihan	1000	23,760	248,960	0,421	7,9 %
2	Program Motivasi Kerja Berprestasi	1000	20,400			6,8%
3	Program Penghargaan Dan Reward	1000	12,840			4,2%
4	Program Media Komunikasi Internal	1000	11,360			3,8%
Jumlah						22,7%

c. Variabel Y (Kinerja Karyawan)

Correlations

	Aspek1	Aspek2	Aspek3	Aspek4	Aspek5	
Aspek1	Pearson Correlation	1	,753**	,682**	,622**	,381
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,060
	Sum of Squares and Cross-products	19,840	15,240	14,960	16,760	8,280
	Covariance	,827	,635	,623	,698	,345
	N	25	25	25	25	25
Aspek2	Pearson Correlation	,753**	1	,562**	,304	,410*
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,140	,042
	Sum of Squares and Cross-products	15,240	20,640	12,560	8,360	9,080
	Covariance	,635	,860	,523	,348	,378
	N	25	25	25	25	25
Aspek3	Pearson Correlation	,682**	,562**	1	,417*	,055
	Sig. (2-tailed)	,000	,003		,038	,794
	Sum of Squares and Cross-products	14,960	12,560	24,240	12,440	1,320
	Covariance	,623	,523	1,010	,518	,055
	N	25	25	25	25	25
Aspek4	Pearson Correlation	,622**	,304	,417*	1	,235
	Sig. (2-tailed)	,001	,140	,038		,259
	Sum of Squares and Cross-products	16,760	8,360	12,440	36,640	6,920
	Covariance	,698	,348	,518	1,527	,288
	N	25	25	25	25	25
Aspek5	Pearson Correlation	,381	,410*	,055	,235	1
	Sig. (2-tailed)	,060	,042	,794	,259	
	Sum of Squares and Cross-products	8,280	9,080	1,320	6,920	23,760
	Covariance	,345	,378	,055	,288	,990
	N	25	25	25	25	25

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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. 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.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	336,960	5	67,392		^b
	Residual	,000	19	,000		
	Total	336,960	24			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Aspek5, Aspek3, Aspek4, Aspek2, Aspek1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Coefficient	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partia l	Part
(Constant)	3,779E-015	,000		,000	1,000			
Aspek1	1,000	,000	,243	36369689,934	,000	,918	1,000	,113
Aspek2	1,000	,000	,247	47695516,587	,000	,790	1,000	,148
Aspek3	1,000	,000	,268	59080614,087	,000	,725	1,000	,184
Aspek4	1,000	,000	,330	78417339,383	,000	,730	1,000	,244
Aspek5	1,000	,000	,266	72647134,814	,000	,552	1,000	,226

a. Dependent Variable: Y

$$\text{Sexi} = \frac{b_{xi} \cdot \text{CrossProduct} \cdot R^2}{\text{Regression}}$$

Keterangan :

B_{xi} : koefesien b komponen x

cross product : *cross product* komponen x

regression : nilai regresi

R^2 : sumbangan efektif total

No	Aspek	B	Cross Product	Regression	Corelation	Sumb. efektif
1	Kualitas	1000	19,890	336,960	0,421	4,9%
2	Kuantitas	1000	15,290			3,8%
3	Ketepatan Waktu	1000	14,960			3,7%
4	Efektivitas	1000	16,760			4,2%
5	Kemandirian	1000	8,280			2,1%
Jumlah						18,7%

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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : B-3257/Un.04/F.IV.3/PP.00.9/06/2020 Pekanbaru, 30 Syawal 1441 H
Sifat : Biasa 22 Juni 2020 M
Lampiran : 1 (satu) Ekslembar
Hal : **Mengadakan Penelitian**

Kepada Yth.
Gubernur Riau
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi
Riau Di Pekanbaru.

Assalamu'alaikum Waraumatullah Wabarakatuh

Dengan Hormat,
Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :
Nama : **DINDA MARISKA PUTRI**
Nim : **11543204189**
Semester : **X (SEPULUH)**
Jurusan/Prodi : **ILMU KOMUNIKASI**

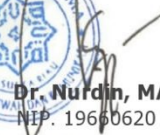
Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

Pengaruh Kegiatan Employee Relations terhadap Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru

Adapun sumber data penelitian adalah :
PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor
Dekan

Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Mahasiswa Bersangkutan



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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/33278
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN
 PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Suska Riau, Nomor : B-3257/Un.04/F.IV.3/PP.00.9/06/2020 Tanggal 22 Juni 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

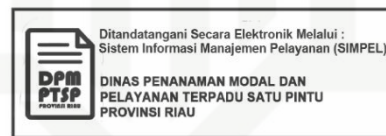
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | DINDA MARISKA |
| 2. NIM / KTP | : | 11543204189 |
| 3. Program Studi | : | ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH KEGIATAN EMPLOYEE RELATIONS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. ASURANSI JASA INDONESIA CABANG PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. ASURANSI JASA INDONESIA CABANG PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 23 Juni 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan