

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS HUMAS *EMPLOYEE RELATIONS* PADA KANTOR KSYABANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III PEKANBARU



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

OLEH

NINDYA KHOVIVAH

NIM. 11840323951

**PRODI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS DAKWAH DAN
KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIMRIAU**

2022

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 mass
 - 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
 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 : Nindya khovivah
 NIM : 1184032351
 Judul : Analisis kualitas humas employee relations pada kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabunan kelas III Pekanbaru

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

Hari : Kamis
 Tanggal : 07 Juli 2022

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.

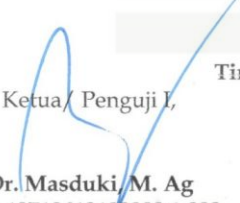
Pekanbaru, 18 Juli 2022

Dekan,

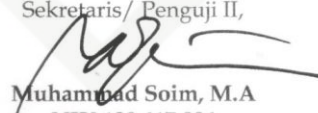

Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

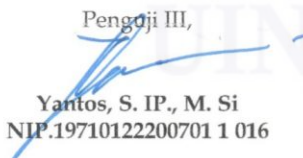
Ketua/ Penguji I,


Dr. Masduki, M. Ag
NIP.19710612199803 1 003

Sekretaris/ Penguji II,


Muhammad Soim, M.A
NIK.130 417 084

Penguji III,


Yantos, S. IP., M. Si
NIP.19710122200701 1 016

Penguji IV,


Darmawati, M. I. Kom
NIK. 130 417 026

UPAYA HUMAS DALAM MENINGKTKAN KUALITAS *EMPLOYEE RELATIONS* PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III PEKANBARU

Disusun Oleh:

NINDYA KHOVIVAH

11840323951

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal Juni 2022

Pembimbing,



Rusyda Fauzana, M.Si
NIP. 198405042019032011

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004

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 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

Nama : Nindya Khovivah
 NIM : 11840323951
 Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **UPAYA HUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS EMPLOYEE RELATIONS PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III PEKANBARU** ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

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

Pekanbaru, 1 Juli 2022
 Yang Membuat Pernyataan



NINDYA KHOVIVAH
NIM. 11840323951



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 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 SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nindya Khovivah
 NIM : 11840323951
 Judul : UPAYA KEHUMASAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS EMPLOYEE RELATIONS KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III PEKANBARU

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 27 Oktober 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Oktober 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,


 Sudianto, S.Sos., M.I.Kom
 NIP. 198012302006041001

Penguji II,


 Usman, M.Ikom
 NIK. 130417119

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.

Pekanbaru, 1 Juni 2022

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-

Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Nindya Khovivah
NIM : 11840323951
Judul Skripsi : UPAYA HUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
EMPLOYEE RELATIONS PADA KANTOR
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN
KELAS III PEKANBARU

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,

Rusda Fauzana, M.Si
NIP. 198405042019032011

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004



ABSTRAK

Nama : Nindya Khovivah

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul : Analisis Kualitas Humas *Employee Relations* Pada Kantor

Kesyabandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru

Humas adalah sebuah lembaga atau instansi pemerintah merupakan keharusan fungsional dalam upaya menyebarluaskan suatu program atau kebijakan suatu instansi lembaga pemerintah, humas dalam lembaga atau instansi juga berperan membangun dan membina hubungan timbal balik antara publik internal dan eksternal. Adapun rumusan masalah penelitian ini ialah Bagaimana Kualitas Humas *Employee Relations* Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru. Sedangkan tujuan dari Penelitian ini ialah Untuk mengetahui Bagaimana Humas *Employee Relations* Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dan hasil dari penelitian ini menjelaskan dan menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin di kantor KSOP sudah berjalan dengan baik, dan komunikasi yang terjalin pun cenderung dua arah. Karena komunikasi sangat penting apalagi dalam suatu organisasi yang didalamnya terdapat banyak sekali individu. Untuk mengatasi konflik atau masalah yang terjadi di Kantor KSOP, humas mempunyai strategi-strategi khusus yaitu dengan pendekatan, apabila terjadi suatu konflik, humas akan bergerak melakukan pendekatan, mencari tahu apa kendala yang didapat. Jika pendekatan sudah dianggap cukup, maka humas akan melaporkan kendala tersebut kepada atasan untuk sama-sama mengambil keputusan yang dianggap tepat. Lalu humas melakukan komunikasi langsung kepada pihak-pihak yang berkonflik. Untuk membangun *employee relations* di Kantor KSOP humas mempunyai kegiatan yang sifatnya kedinasan maupun non kedinasan dengan tujuan membangun hubungan baik dan akrab diantara internal KSOP. Berdasarkan paparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kehumasan yang terjadi di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru sudah baik dan berjalan sesuai dengan kaidahnya.

Kata Kunci : Humas, *Employee Relations*, Komunikasi Dua Arah



ABSTRACT

Name : Nindya Khovivah

Departemen : Communication Studies

Title : *Analysis of The Quality of Public Relations Employee Relations at the Port Authority Office and Class III Pekanbaru.*

Public relations are called the institutions or government agencies that constitute a functional imperative in efforts to propagate programs or policies of any governmental agency. Public relations within institutions or agencies also contribute to the building and mutual relationship between internal and external public. As for the research formulation, how can public relations work on improving employee quality relationships in the office of harbor and port authority (KSOP) Class III Pekanbaru. Whereas the purpose of this study is to find out how attempting public relations in improving the quality of employees' relationships in the office of harbor and port authority (KSOP) Class III Pekanbaru. The study using descriptive qualitative research methods. Using the data-collection techniques used in this study are interviews, observations, and documentation. And the results of this study explain and show that communication developed in the KSOP office was well established, and interlaced communication tended to be two-way. Because communication is important especially in an organization where there are so many individuals. To resolve conflicts or problems that are occurring at the KSOP office, public relations have special strategies with approach. When there is a conflict, public relations are on the move, figuring out what obstacles are. If an approach is adequate, then public relations report the problem to superiors to make the correct decision. And so public relations communicate to conflict parties. In order to improve the quality of the relationship between the office of the KSOP public relations has both a coordinated and non-coordinated activity with the aim of building a good and close relationship between the internal KSOP.

Keywords : *Public Relations, Employee Relations, Two-Way Communication*

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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkkan 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.

KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Warohmatullah Wabarokatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Rahmad dan karunianya kepada penulis berupa nikmat umur dan kesehatan, sehigga penulis mampu untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan dalam bentuk skripsi. Shalawat beserta salam tidak lupa pula penulis sampaikan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW beserta jajarannya. Semoga kita mendapatkan syafa'at beliau di akhirat kelak nantik. Aamiin Yaa Roobal A'alamin

Skripsi ini berjudul “Analisis Kualitas Humas *Employee Relations* pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru, ini ditulis guna untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1), Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa banyak sekali kekurangan-kekurangan dalam melakukan penelitian ini, baik dari segi materi maupun teknik penulisannya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkulihan sampai proses ini banyak sekali pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu penulis, baik secara moral dan moril. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ribuan Terima kasih kepada seluruh pihak :

1. Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau
2. Terima kasih kepada Bapak Dr. Imron Rosadi S.Pd, M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau, Bapak Dr. Masduki M.Ag, Dr Toni Hartono M.Si, dan Dr. Drs. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas UIN Suska Riau
3. Terima kasih kepada Bapak Dr. M. Badri, SPd, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi dan Bapak Artis, S.Ag, M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau
4. Terima kasih kepada Bapak/Ibu dosen jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwa dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu dan nasihat-nasihat yang bermanfaat kepada penulis. Semoga ilmu yang diberikan berkah

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 mass
- 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. Terima kasih kepada Bapak Assyari Abdullah, M.I.Kom, selaku Panasihat Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan serta mempermudah penulis, dengan selalu meluangkan waktu untuk penulis. Sehat dan bahagia selalu Bapak.
6. Terima kasih kepada Ibu Rusyda Fauzana, M.Si selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis serta waktu yang diluangkan. Terimakasih banyak Ibu yang sangat peduli kepada penulis mengingatkan dan memberi semangat tentang skripsi ini dalam proses bimbingan. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan dunia dan akhirat, Aamiin
7. Terima kasih yang teristimewa dan tersayang kepada kedua Orang Tuaku. Babe Novrizal dan Mama Rina Eenggreyeni tersayang. Yang selalu mendoakan anaknya disetiap perjalanan ku, yang memberi, mengajarkan ku banyak hal tentang kehidupan ini. Doakan semoga aku menjadi orang yang sukses di dunia dan akhirat agar bisa mejaga dan membanggakan kalian nanti nya. Sekali lagi Terimakasih Babe dan mama untuk semua yang kalian berikan. Yaallah lindungi orang tua ku di setiap perjalanan mereka.
8. Terima kasih juga buat kakak kandung ku Putri Yazella yang telah sudi ikut campur materi untuk penguruan tinggi ini, doakan adik mu agar menjadi orang yang sukses, agar bisa membalas kebaikan mu. Semoga allah melimpah kan rezeki mu dan memberikan jodoh yang terbaik buat kamu. Terimakasih juga kepada kakak kembar sepupu ku Cintya Intan Sari S.Pd dan Lidia Intan Sari S.Pd yang sudah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini , sehat dan bahagia selalu buat keluarga kecil kalian. Dan juga buat adek sepupu ku Naya Ulandari yang banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, sukses buat sekolah dan semoga bisa diterima di Universitas baik dan di inginkan.
9. Terima kasih juga kepada Kantor KSOP tempat penulis melakukan penelitian Bapak M. Yusuf, Anwar Walewangko, Endryl SH, MH dan pegawai-pegawai kantor lainnya yang telah membantu penulis selama penelitian disana . Semoga kantor KSOP semakin jaya di darat, laut dan udara.
10. Untuk teman-teman anggota kelas PR B yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu disini. Terima kasih kenangan dan pengalaman empat semesternya, singkat tapi berkesan kalian luar biasa. Sukses untuk kita kedepanya untuk PR B. #PRBRUSAKRUSAK



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 mass
 - 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.

11. Dan untuk teman seperjuangan ku mulai dari sekolah SMA hingga kini berjuang di perguruan tinggi Nurfizah dan Vira Risqita. Terima kasih sudah mau sama-sama mengingatkan satu sama lain dan berjuang bersama saling merangkul dan memotivasi. Dan juga teman yang selalu direpotkan penulis tentang perkuliahan ini Naufal Ziddan Pratama semoga bisa sama-sama sidang munaqasah. Dan satu lagi orang baik yang selalu memberi semangat kepada penulis selama pembuatan skripsi ini Donny Islami, semoga cepat ujian dan meyelesaikan kuliah. Sukses untuk kita kedepanya.
12. Dan terakhir untuk Sahabat-Sahabat Surga ku telah memberi dukungan dan motivasi kepada penulis, Amalia Fazira, Randi Heriansyah, Aurelia Yaflika, Adinda Rizki Utami, Sari Maulida, Chairunisa, OK. M.Iqbal Yusra, Bori Muhammad Azlan, Teguh Ardianto, Abdul Muzafar Aziz, Iqbal Subagja, Okha Azuri, Ifan Novialdi, Daffa Aisy Fadlurrahman, Gopi Hidayana, Rio Yulianto, Morena Thalia, Ade Kurniawan, Agus Sandi, Teguh Anugerah, Ridho Habibi, Ridho Ilyas Fadila, Herfandi Saputra, Baihaqi Abdullah Taufik, M. Zuhri Firdian, Mutia Lady Afisa, Rindy Ariska, Ari Andriani, Eka Yuniasih, Asnum Alza, Hanna Hanifa. Tetaplah menjadi orang yang bermanfaat bagi manusia lainnya kapan dan dimana pun kalian berada. **SUKSES SELALU BUAT KALIAN.**

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini banyak sekali kekurangan , oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnan perbaikan kedepanya. Semoga penelitian bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan , khususnya pada bidang *Public Relations*.



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 mass
 - 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
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PEENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Penegasan Istilah	4
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Kajian Terdahulu	6
2.2. Konsep-Konsep Penelitian.....	11
2.2.1. Public Relations Atau Humas	11
2.2.2. Internal Relations	15
2.2.3. External Relations	17
2.2.4. Employee Relations	18
2.2.4. Kegiatan Employee Relations	23
2.2.5. Tujuan Employee Relations	25
2.2.6. Fungsi Employee Relations.....	26
2.2.7. Two-way Symmetrical Model (Model Simetris Dua Arah).....	27
2.2.7. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1. Desain Penelitian	30
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.3. Sumber Data Penelitian	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data	31
3.5. Informan Penelitian	32




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.

3.6.	Validasi Data	33
3.7.	Teknik Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN UMUM		34
4.1.	Sejarah Singkat Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru	34
4.2.	Ruang Lingkup Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru	34
4.3.	Visi dan Misi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru	35
4.4.	Gambaran Umum Organisasi	35
4.5.	Struktur Organisasi	38
4.6.	Deskripsi Pekerjaan	39
4.7.	Disiplin Kerja	41
4.8.	Gambaran Umum	42
4.9.	Standar Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru	43
4.10.	Proses Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Pada Jasa Kenavigasian	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		45
5.1.	Analisis Kualitas Humas di Kantor Kesyahbandaraan dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru	48
5.2.	Employee Relations di Kantor Kesyahbandaraan dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru	57
BAB VI PENUTUP		65
6.1.	Kesimpulan	65
6.2.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		71

DAFTAR TABEL

Tabel 1informan	32
Tabel 2 Jam Kerja.....	41



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.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi atau instansi memiliki tujuan tertentu untuk diraih, tujuan itu tidak akan bisa tercapai bila salah satu dari pegawai atau anggotanya tidak bekerja sama. Fungsi komunikasi di instansi Kementerian maupun organisasi sangatlah penting. Komunikasi timbal balik dalam Instansi maupun organisasi masa kini ialah hal yang mutlak. Hal tersebut biasanya adalah tugas seorang humas, fungsi humas dalam mengemban dan melakukan hubungan komunikasi ke dalam maupun ke luar. Untuk menjaga hubungan yang baik antar pegawai dan instansinya itu dilakukan dengan cara membuat komunikasi yang efektif, karena jika itu tidak terjadi bisa mengakibatkan kegagalan pegawai dan instansi dalam menyampaikan informasi.¹

Frazier mengatakan bahwa kegagalan dalam menyampaikan informasi kepada pegawai tentang kebijaksanaan dan perkembangan instansi yang mempengaruhi kepentingannya, akan menimbulkan kesalahpahaman, isu-isu dan ancaman. Sehingga di dalam instansi humas berperan sebagai fasilitator dalam membangun dan menjaga hubungan serta antara instansi dan pegawai. Salah satu bentuk komunikasi yang dapat dilakukan perusahaan dan pegawainya ialah lewat bentuk-bentuk kegiatan *employee relations*, selain itu diarahkan juga untuk menciptakan hubungan baik antara pegawai dengan perusahaan juga dapat dikaitkan sebagai upaya untuk memotivasi para karyawan.²

Hubungan eksternal sama pentingnya dengan hubungan internal. Bentuk kedua hubungan tersebut diumpamakan bagai kedua sisi mata uang yang mempunyai arti sama dan saling terikat satu sama lain. Publik internal dalam suatu perusahaan atau instansi yaitu seluruh pegawai atau karyawan yang dipimpin dan memimpin sebagai staf pelaksana, mulai dari pesuruh sampai pimpinan tertinggi. Sebagai individu yang bekerja publik internal berperan untuk memenuhi dirinya dan sebagai anggota dari perusahaan yang menggerakkan jalannya suatu perusahaan tersebut.³

Kegiatan *employee relations* juga merupakan kegiatan *internal relations* yang mengatur hubungan antara karyawan dan perusahaannya.

¹ Robbins Judge, T. A. S. P., *Organizational Behavior Edition*, 2013.

² Moore H Frazier, *Membangun Citra Dengan Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005).

³ Effendi Uchayana, *Human Relations & Public Relations* (Mandar Maju, Bandung, 1993).

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.

Kegiatan tersebut bertujuan untuk menciptakan hubungan komunikasi dua arah yang baik antara pihak manajemen dalam membina kerjasama dan hubungan harmonis diantara keduanya. Pada intinya *Employee Relations* mempunyai tujuan untuk mencapai kerjasama, saling pengertian dan loyalitas antara pihak karyawan dengan manajemennya.

Untuk menciptakan hubungan baik dengan para karyawan dapat dilakukan dengan cara perusahaan atau instansi memperlakukan karyawan dengan adil, penyalur perasaan dan mendapatkan ketenangan dalam bekerja. Pada dasarnya *Employee Relations* dalam perusahaan harus menganggap bahwa karyawan itu penting dengan perusahaan bisa lebih menghargai karyawan, maka karyawan akan meningkatkan produktivitas kerja sehingga menjadi motivasi individu.⁴

Untuk mencapai tujuan perusahaan salah satu dengan cara para karyawan harus memiliki semangat agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, itu dilakukan untuk menumbuhkan semangat kerja karyawan dalam menjalankan tugas diperlukan *employee relations* dari seorang PR atau humas. Seseorang yang termotivasi baik akan memberikan kontribusi yang baik pula kepada perusahaan atau instansi. Kegiatan yang dapat mendorong seseorang atau diri sendiri dalam melakukan sesuatu atau mengambil keputusan, tindakan yang diinginkannya itu disebut tujuan *employe relations*. Seseorang yang termotivasi dengan baik akan melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Terdapat faktor-faktor yang menjadi program *employee relations* oleh PR atau humas dan apabila itu tumbuh di individu karyawan maka akan berpengaruh terhadap keinginan yang akan dicapai oleh karyawan tersebut.

Dalam suatu instansi humas bertujuan untuk mendorong semangat para karyawan perusahaan, kedisiplinan, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan kesejahteraan perusahaan agar terwujud tujuan perusahaan dengan baik. Karyawan menjadi penentu dan penggerak jalanya suatu perusahaan, maka kepedulian perhatian dari pimpinan sangat dibutuhkan agar dapat membuat karyawan merasa dihargai dan menumbuhkan semangat kerja serta meningkatkan produktivitas kerja.⁵

Kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) kelas III kota Pekanbaru merupakan instansi pemerintah dibawah Kementerian Perhubungan yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan

⁴ Evaluasi Kegiatan Employee Relations Dalam Upaya Produktivitas Kerja Karyawan Inna Garuda Yogyakarta

⁵ "z6. Vili dan Mega.pdf," t.t.

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.

menegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan pelabuhan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. Instansi ini sangat erat hubungannya dengan pelayaran jasa publik, tepatnya melayani jasa kepelabuhan. Bukan hanya perusahaan sebuah instansi pemerintahan juga memerlukan seorang praktisi humas yang mampu menjaga citra instansi itu sendiri itu juga berlaku pada kantor kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru

Melalui *employee relations* tersebut dapat diharapkan akan menimbulkan kegiatan yang positif, yaitu pegawai merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak instansi, kemudian dapat menciptakan rasa memiliki, motivasi, kreativitas, dan ingin meraih prestasi kerja semaksimal mungkin. Dihubungkan *employee relations* merupakan acuan fungsi kehumasan maka hubungan pegawai dicarikan solusi penyelesaiannya untuk kepentingan Kantor Ksyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pekanbaru.

Untuk membina masyarakat internal (*employee relations*) sangat penting agar program-program yang disampaikan pegawai kepada pimpinan instansi tercapai tujuan dan berhasil diterapkan. Begitu juga pada organisasi maupun perusahaan swasta lainnya agar tercapai program-program yang dingin dibuat oleh anggota untuk perusahaan.

Dan sumber daya manusia juga aset organisasi, perusahaan, dan instansi guna untuk memperlancar tugas mencapai tujuan instansi tersebut. Sumber daya manusia juga menjadi faktor yang dapat diharapkan memberi loyalitas tinggi terhadap instansi dan juga perlu diperhatikan dan dikelola agar menjadi aset yang menguntungkan bagi organisasi atau instansi, hal itu dikarenakan sumber daya manusia memiliki ciri khas yang berbeda-beda tiap individu atau kelompok.

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mencapai tujuan, instansi perlu sekali memperhatikan hubungan pegawai dalam bekerja, dengan cara membuat kegiatan-kegiatan positif tetapi dengan catatan tetap disiplin waktu dan penampilan. *Employee relations* diharapkan meningkat agar dapat memenuhi standar setiap instansi yang telah ditetapkan atau boleh melebihi standar tapi tetap menjadi motivasi dalam bekerja dapat terpenuhi. Tanpa motivasi seorang pegawai tidak akan mengerjakan tugasnya dengan baik, meskipun kemampuan operasionalnya tinggi dan baik, tetap saja hasil akhirnya dalam berkerja tidak memuaskan.

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.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pekanbaru Kelas III yang bergerak dibidang Pelayaran dan Pelabuhan tentu ingin sekali memberikan kontribusi pelayanan kepada Agen Pelayaran dan Pegawai intansi mereka guna memaksimal jasa instansi mereka, dalam usaha meningkatkan semangat bekerja dan meghindari kebosanan yang bertujuan memotivasi pegawai.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pekanbaru Kelas III sebagai agen perizinan pelayaran masih dihadapkan dengan sistem Pemerintahan yang belum efektif dan cendrung belum efisien serta kualitas sumber daya manusia belum memenuhi standar instansi. Ini disebabkan karena pengguna jasa mengabaikan prosedur jadwal pelayaran yang telah diberikan, lalu pelayanan tidak bisa dimaksimalkan sesuai dengan peraturan pemerintah.

Berdasarkan paparan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Humas *Employee Relations* Pada Kantor Kesyabandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru”

1.2. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan persepsi terhadap judul, maka pada bagian ini akan dijelaskan istilah-istilah yang terkait di dalam judul, sebagai berikut :

1. Humas atau *Public Relations* adalah sebuah profesi yang ada didalam organisasi, instansi, maupun perusahaan, merupakan fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan dan mengevaluasi hasil yang telah dicapai.
2. *Employee Relations* atau hubungan kepegawaian disebut juga publik internal atau ,masyarakat internal adalah sekelompok orannng-orang yang sedang bekerja disuatu perusahaan yang jelas, baik secara fungsional, organisai, maupun teknis dan jenis pekerjaan yang dihadapinya.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil penjelasan latar belakang diatas maka dapat di rumuskan permasalahanya yaitu “bagaimana Kualitas humas *employee relations* Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelahuban kelas III Pekanbaru”

1.4. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Kualitas Humas *Employee Relations* Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada bidang Ilmu Komunikasi terkait bidang *employee relations*. Penulis juga mengharapkan penelitian ini nantinya dapat disajikan sebagai bahan pertimbangan atau referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

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.



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

2.1 Kajian Terdahulu

Beberapa Penelitian terdahulu merupakan tinjauan pustaka oleh penulis sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian ini. Rujukan yang digunakan berupa Skripsi dan Jurnal dari berbagai Universitas.

1. Rujukan Pertama Jurnal Komunikasi dengan Judul “Strategi *Employee Relations* PT. Jasa Marga (Persero) TBK Cabang Surabaya Gempol Dalam Meningkatkan Komunikasi Karyawan. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, dan tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui strategi *employee relations* dalam meningkatkan komunikasi karyawan terkait tujuan perusahaan tersebut. Dimana peneliti menjumpai bahwa dalam melakukan strategi *employee relations* dilakukan dengan cara perilaku dan analisa sikap, penetapan staf yang efektif, analisa kebijakan, dan memanfaatkan media untuk membangun hubungan dengan pimpinan. Strategi *employee relations* yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu *human reseources department* dan *senior officer public relations*. Peran yang dilakukan oleh *public relations* tugasnya ialah untuk menyebarkan informasi kepada karyawan melalui sarana komunikasi berupa media internal atau media pendukung contoh kuis-kuis, forum kebersamaan dan yel-yel itu semua dilaksanakan oleh *public relations*⁶
2. Rujukan kedua Jurnal *Public Relations* dalam Upaya Meningkatkan Citra Taman Wisata Candi Borobudur. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah aktivitas *public relations* yang dilaksanakan selama ini dapat meningkatkan citra di Taman Wisata Candi Borobudur atau tidak dan targetnya penelitian ini ialah humas dan pengunjung TWC. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi dengan sasaran yaitu pengunjung serta humas TWC dan mengamati kegiatan *public relations* secara langsung di Taman Wisata Candi Borobudur. Analisis data yang dilakukan ialah analisis interaktif dengan maksud data dianalisis

⁶ Maria Vaskalina, “Strategi Employee Relations PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol Dalam Meningkatkan Komunikasi Karyawan” 4 (2016): 9.

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.

melalui tiga tahap yaitu penyajian data, reduksi data, dan kesimpulan. Teknik validitas data yang dilakukan adalah dengan menggunakan triangulasi sumber data. Kemudian hasil dari penelitian ini penulis menyimpulkan kegiatan internal yang dilakukan oleh *public relations* Taman Wisata Candi Borobudur seperti *employee relations*, majala internal, darmawisata, olahraga dan kontak pribadi membuat karyawan merasa diperhatikan dan dihargai oleh institusi, oleh karena itu terciptanya rasa memiliki antar karyawan dan institusi⁷

3. Rujukan Ketiga Jurnal Penerapan Program *Employee Relations* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di PT. PLN (Persero) Puslitbang. Tujuan karedari penulisan Jurnal ini untuk mengetahui Penerapan Program *Employee Relations* Dalam Meningkatkan Motivasi Kinerja Karyawan Di PT. PLN (Persero) Puslitbang. Objek penelitian di Pt. PLN (Persero) Puslitbang, dengan menggunakan metode Kualitatif berdasarkan hasil temuan, Humas PT. PLN (Persero) Puslitbang belum menerapkan empat proses pelaksanaan secara menyeluruh, tapi menerapkan program *Employee Relations* sangat baik. Hali ini dapat dilihat dari banyaknya program-program yang telah disusun dn dikembangkan oleh pihak internal, sehingga dapat mendukung motivasi kerja karyawan yang dapat menghasilkan produktifitas⁸
4. Rujukan Keempat Jurnal Komunikasi. “Dengan judul Strategi Komunikasi Humas Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Prkanbaru”, tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana strategi humas KSOP itu sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan analisis deskriptif menurut Bogdan dan Taylor mengatakan bahwa pendekatan kualitatif bisa menghasilkan suatu deskripsi mendalam tentang tingkah laku, ucapan, dan tulisan yang dapat dilihat dari individu itu sendiri. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian strategi yang dilakukan humas

⁷ Julita M.A. Raturoma dan Lina Sinatra Wijaya, “Aktivitas Public Relations Dalam Upaya Meningkatkan Citra Taman Wisata Candi Borobudur,” *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi* 10, no. 2 (17 April 2019): 114–25, <https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v10i2.916>.

⁸ Risma Kartika dan Arwidia Anindito, “Penerapan Program Employee Relations Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di PT, PLN (PERSERO) PUSLIBANG,” *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi* 5, no. 2 (22 Desember 2017): 1–26, <https://doi.org/10.21009/communicology.062.01>.

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.

KSOP Kelas III itu sudah cukup efektif, tetapi tetap dengan penjelasan sebagai berikut. Komunikator yang dilakukan humas KSOP didasarkan beberapa pertimbangan harus memiliki daya tarik dan kredibilitas, kemudian strategi yang dilakukan dalam menyampaikan pesan, ide pokok tidak bertele-tela dan tidak menggunakan bahasa yang kaku. Dan sebaiknya menggunakan media komunikasi yang tepat, kemudian yang terakhir kembali kepada agen perusahaan pelayaran untuk dapat mengikuti peraturan atau prosedur yang telah ditetapkan.⁹

5. Rujukan Kelima Jurnal Ilmu Komunikasi “Kosentrasi Hubungan Masyarakat dengan judul Penelitian “Implementasi *Employee Relations* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di PT PLN Pekanbaru”. Satu dari keempat rujukan yang menemukan permasalahan pada data observasi saat penelitian berlangsung, itu ditemui penulis pada bulan Oktober 2017 sampai dengan Desember 2017, PT PLN (Persero) Area Pekanbaru kurangnya kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang sifatnya berorientasi pada target, sehingga hasil tidak memuaskan, dan kurangnya pengetahuan karyawan tentang pekerjaan yang dibebankan. Masalah absensi, itu menunjukkan bahwa semakin tinggi ketidak hadiran karyawan maka kinerja karyawan semakin rendah. Maka dari itu peneliti memfokuskan Pencapaian Target Perusahaan PT PLN (Persero) Area Pekanbaru menurun, itu dilihat dari hasil penilaian kinerja dalam tiga tahun terakhir dari 2015 sampai 2017 dijelaskan melalui data Grafik. Terkait hal tersebut humas PT PLN (Persero) Area Pekanbaru memiliki peranan penting untuk membina dan mengarahkan hubungan dengan karyawan dalam rangka meningkatkan motivasi karyawan. Lalu penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif, penelitian kualitatif adalah penelitian dengan menggunakan latar alamiah, dengan penjelasan menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan yang melibatkan berbagai metode yg ada. Adapun lokasi dan Jadwal Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru berlokasi di JL. Setia Budhi No.57 Kota Pekanbaru. Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu dua bulan pada periode oktober sampai desember 2017. Hasil dari penelitian ini ialah berbagai

⁹Siti Fitria Santi, “Strategi Komunikasi Humas Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Iii Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru” 5, no. 1 (2018): 13.

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.

program yang dapat menunjang motivasi kerja karyawan yaitu program pendidikan dan pelatihan, program penghargaan, program kesejahteraan karyawan, dan program acara khusus.¹⁰

6. Rujukan Keenam Jurnal Ilmu komunikasi. Judul penelitian “Penerapan Peran *Public Relations* Pada Program *Employee Relations* Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan” studi kasus tentang penerapan peran *public relations* pada program *employee relations* oleh divisi human *development* PT. Kao Indonesia. Dengan tujuan penelitian menguraikan dan menganalisis bagaimana penerapan peran *public relations* pada program *employee relations* sebagai upaya meningkatkan loyalitas karyawan di PT. Kao Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif, dengan desain penelitian studi kasus. Metode kualitatif adalah salah menghasilkan prosedur penelitian data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Kemudian yang terakhir adalah kesimpulan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa penerapan peran *public relations* pada program *employee relations* sebagai upaya meningkatkan loyalitas karyawan ada beberapa langkah, yang pertama sebagai penyelenggara *employee relations*, divisi human Capital komunikasi korporat, khususnya berkenaan dalam pengelolaan program *employee relations*, kedua media komunikasi program *employee relations*, ketiga program *employee relations* evaluasi dan riset.¹¹
7. Rujukan ketujuh komunikasi, dengan judul penelitian ”Efektivitas Program *Employee Relations* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Arindira Dinamika Mutifinance. Dengan metode penelitian menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dengan mencari beberapa sumber dokumentasi yang didapatkan baik secara langsung ,maupun tidak langsung, sedangkan pengumpulan data menggunakan teknik data primer dan sekunder. Sebagai salah satu publik internal perusahaan juga memiliki peranan penting dalam penggerak keberhasilan perusahaan, karyawan sudah memberikan suatu *reward*

¹⁰ Lydiana Monika, “Implementasi Employee Relations Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di PT PLN Area Pekanbaru” 5 (2018): 14.

¹¹ “Penerapan Public Relations Pada Program Employee Relations Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan.pdf,” t.t.

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.

untuk meningkatkan motivasi kerjanya dan mengurangi tingkat kejenuhan yang mereka hadapi setiap harinya.¹²

8. Rujukan Kedelapan Jurnal Ilmu Komunikasi “Peran Humas dalam Kegiatan *Employee Relations* pada Instansi Pemerintah Studi Deskriptif pada Pusat Informasi dan Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika RI”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran Pusat Informasi dan Humas dalam kegiatan *employee relations* untuk humas pemerintah dan mengetahui kegiatan *employee relations* hal dan kegiatan apa saja yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, dan teknik pengumpulan data melalui wawancara semistruktur, observasi partisipasi moderat, juga dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan ialah Miles dan Huberman, kegiatan *employee relations* yang dilakukan oleh Pusat Informasi dan Humas Kementerian Komunikasi RI adalah media komunikasi internal dan program acara khusus. Kemudian hasil dari penelitian ini adalah peran Pusat Informasi dan Humas Kementerian Komunikasi RI sebagai humas pemerintahan dan kegiatan *employee relations* adalah sebagai fasilitator, komunikator, advisor, konselor, dan desiminotor.¹³
9. Rujukan kesembilan Jurnal Komunikasi "Strategi Humas PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) dalam Membuat Tabloid Sebagai Media Informasi Publik Internal. Tujuan dari Kegiatan Pembuatan Tabloid Internal ini ialah agar karyawan mengetahui produk dan kebijakan yang akan, sedang dilakukan oleh perusahaan dan karyawan dapat menyesuaikan diri untuk mencari informasi, juga dapat menjadi motivasi bagi karyawan itu sendiri agar lebih tekun dalam bekerja mencari informasi. Analisis Situasi yang dilakukan Startegi Humas PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) dalam Membuat Tabloid Sebagai Media Informasi Publik Internal ialah dengan empat strategi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian ini menurut beberapa informanya mengatakan bahwa pembuatan tabloid ini cukup berhasil

¹² Devy Putri Kussanti dan Intan Leliana, “Efektifitas Program Employee Relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Adira Dinamika Multifinance,” *Jurnal Humaniora* 18, no. 2 (2018): 6.

¹³ Fransisca Angga Saputra Syaifuddin, “Peran Humas dalam Kegiatan Employee Relations pada Instansi Pemerintah Studi Deskriptif pada Pusat Informasi dan Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika RI” 2 (2015): 9.

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.

dan dapat memberikan manfaat penerapan kebijakan kepada perusahaan, dan juga adanya tabloid ini sudah cukup efektif sebagai bahan pengetahuan informasi yang terjadi, dengan menggukon teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kepustakaan.¹⁴

10. Rujukan Kesepuluh Jurnal Peran *Employee Relations* Dalam Upaya Pencapaian Visi dan Misi Best Western Premier Solo Baru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana pengambilan data dilakukan teknik wawancara oleh narasumber dan observasi. Kegiatan *employee relations* yang dilakukan Best Western Premier Solo Baru, ialah arti dibalik visi misi Best Western Premier Solo Baru, dan hubungan antara kegiatan *employee relations* yang dilakukan sebagai upaya pencapaian visi dan misi. Hasil dan kesimpulan penelitian ini adalah Staff meeting, *employee training*, dan kegiatan sosial. Itu semua adalah bentuk kegiatan *employee relations* Best Western Premier Solo Baru. Visi dari Best Western adalah memimpin industri dengan spesifik customer cara dengan cara memperlakukan tamu layaknya keluarga, sedangkan misinya adalah meningkatkan brand equity dan meningkatkan nilai anggota untuk Best Western.¹⁵

2.2 Konsep-Konsep Penelitian

2.2.1. Public Relations Atau Humas

Usaha yang dilakukan dan di rencanakan dengan terus menerus guna mempertahankan dan membangun timbal balik antara masyarakat dan organisasi disebut juga *public relations*. Pendapat ini menandakan bahwa *public relations* disebut sebuah aktivitas atau proses yang tujuannya untuk menjalin komunikasi antar organisasi dan pihak luar organisasi. Menurut british *institute of public relations* ialah seluruh upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan niat baik, saling pengertian antara masyarakat dengan organisasi.¹⁶

Dengan keseluruhan, tujuan dari *public relations* ialah untuk menciptakan citra baik perusahaan hingga menghasilkan kesetiaan public

¹⁴ Silvina Mayasari Chitra Angguntiara, "Startegi Humas PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Dalam Membuat Tabloid Sebagai Media Informasi Publik Internal" 9 (2018): 24–30.

¹⁵ Yusia Putriani, "Peran Employee Relations Dalam Upaya Pencapaian Visi dan Misi Best Western Premier Solo Baru," no. 2 (2017): 16.

¹⁶ Coulson-Thomas Colin, *Petunjuk Praktik Ilmu Hubungan Masyarakat* (Jakarta: PT. Intermedia, 2002).

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.

terhadap produk yang ditawarkan perusahaan. Tujuan dari public relations untuk menciptakan, memelihara dan membina sikap yang menyenangkan bagi organisasi atau lembaga dari suatu individu dengan individu yang lain, untuk mempertahankan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.¹⁷

Pengertian humas unit kehumasan dalam sebuah lembaga atau instansi pemerintah merupakan keharusan fungsional dalam upaya menyebarluaskan suatu program atau kebijakan suatu instansi atau lembaga pemerintah. Humas juga merupakan alat penghubung saluran tujuannya untuk memperlancar jalanya interaksi dan penyebaran informasi melalui kerja sama dengan media cetak, elektronik, dan pihak pers. Humas juga merupakan fungsi manajemen yang mempertahankan dan membangun hubungan baik dan bermanfaat antara orang dengan publiknya yang berdampak kegagalan atau kesuksesan organisasi atau instansi tersebut.¹⁸

Public Relations merupakan fungsi manajemen untuk mengatur suatu proses kegiatan atau pencapaian suatu tujuan pokok dari organisasi lembaga yang kaitanya dengan memanfaatkan berbagai potensi sumber yang dimiliki oleh organisasi, perusahaan maupun instansi. Sumber yang dimaksud ialah, sumber barang/material yang dikuasai seperti alat atau perkakas mesin produksi, dan juga tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia.¹⁹

Aktivitas *Public Relations* itu pada dasar umum tujuan dari berbagai Program Kerja dan menciptakan hubungan harmonis antara perusahaan atau instansi yang diwakili oleh public atau pimpinan sasaran khalayak yang terkait. Hasil yang diinginkan terciptanya citra positif (*good image*), menghargai, rasa pengertian, kemauan baik, dan toleransi antara kedua belah pihak. Tujuan dari aktivitas PR adalah mengelola proses perencanaan program kerja yang dapat diwujudkan jika terlaksanakan dengan baik melalui manajemen yang dikelola secara profesional dan dipertanggungjawabkan sasaran atau hasilnya.

Itu dapat diwujudkan jika adanya pertukaran pendapat, pesan dan informasi yang jelas serta mudah dimengerti oleh kedua belah pihak yang

¹⁷ Rumanti Maria Assumpta, *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Paktek*. (Jakarta: PT Grasindo, 2002).

¹⁸ Cutlip Broom, *Effective Public Relations* (Jakarta: Kencana, 2009).

¹⁹ Ruslan Rosady, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010).

terlibat komunikator dan komunikasi, dimana melalui informasi dilakukan dengan sistem saluran, media massa, atau secara langsung oleh individu itu sendiri. Sementara itu komunikasi dapat diperoleh pencapaian umpan balik (*feedback*) yang positif. Aktivitas yang dilaksanakan oleh *public relations* melalui perorganisasian, perencanaan, dan pengkomunikasian di lapangan mencakup berbagai konseptor (*conceptor*), penasehat (*counselor*), komunikator (*communicator*), dan penilai (*evaluator*) yang handal.

Dari usaha-usaha manajemen yang berkesinambungan untuk memperoleh kerja sama dan saling pengertian kepada pegawai publik umumnya disebut proses Public Relation. Dalam menganalisa dan perbaikan terhadap diri sendiri, dengan keluar menyampaikan pernyataan-pernyataan. Ilmu komunikasi dan studi *Public Relations* salah satu bentuk dari spesialisasi tujuannya untuk menumbuhkan saling pengertian dan kerja sama antar publik dengan dengan komunikasi timbal-balik, untuk mencapai tujuan bersama dengan dasar saling menguntungkan.²⁰

Peran *public relations* atau humas dalam sebuah perusahaan atau instansi dibutuhkan bagian yang berperan untuk membangun dan membina hubungan timbal balik antara publik internal dan publik eksternal. Secara konsep pihak yang bertanggung jawab menggerakkan peran tersebut ialah *public relations*. Didalam perusahaan ada yang menggunakan nama *public relations, corporat communications*, atau divisi komunikasi lainnya. Pada dasarnya penamaan divisi atau bidang komunikasi tidak masalah, asalkan divisi atau bidang komunikasi itu tetap menjalankan peran komunikasi korporasi.

Frank Jefkins mendefinisikan PR adalah bentuk komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berdasarkan pengertian. Pr atau humas juga tidak hanya mencari informasi dari publik, kemudian menyampaikan kepada masyarakat, tidak hanya sampai disitu saja, humas harus mampu menjadi penghubung untuk kepentingan publik dan manajemennya. Pr juga harus bisa berdiri sendiri dengan dua kaki, dimana kaki satu berada pada pihak publik, dan satunya lagi berada pada pihak manajemen. Maksud dan tujuan dari itu ialah

²⁰ Anggreani, "Pengaruh Kegaitan *Employee Relations* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) Udiklat Tuntungan Medan." *t.t.*. 119

- 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.

humas mampu mempertemukan kepentingan, menjalin hubungan yang saling menguntungkan antara pihak manajemen dan publik.²¹

Disimpulkan bahwa *public relations* sangat berorientasi dengan pihak perusahaan untuk membangun citra positif, untuk hasil yang lebih baik dari sebelumnya karena mendapatkan kritik dan opini dari konsumen. Jika fungsi *public relations* dilaksanakan dengan benar dan baik, itu merupakan alat bagus untuk memperbaiki, budaya organisai atau perusahaan, mengembangkan persaturan dan suasana kerja yang kondusif, dan peka terhadap pegawai, maka dari itu diperlukan pendekatan khusus dan motivasi dalam meningkatkan kinerjanya. Fungsi *public relations* itu bisa dikatakan ialah menumbuh kembangkan, memihara, mempertahankan adanya komunikasi timbal-balik yang diperlukan dalam menangani, mengatasi masalah yang ada.²²

Menurut Oxley dikutip oleh Iriantara, tugas seorang humas pada intinya adalah untuk memberi layanan dengan individu-individu yang disebut manajemen. Buku manajemen *public relations* dan manajemen Media Komunikasi (konsep dan aplikasi)”menyebutkan bahawa komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat internal baik dari para karyawan kepada perusahaan atau sebaliknya.” Mengusahakan agar para karyawan mengetahui apa yang sedang dipikirkan oleh manajemen dan mengusahakan agar manajemen mengetahui apa yang sedang dipikirkan oleh karyawan itu adalah fungsi komunikasi internal.

Bentuk komunikasi *Employee Relations* (Komunikasi Internal) menurut ruslan dalam buku Manajemen *Public Relations* dan Media komunikasi (Konsep dan Aplikasi), di dalam perusahaan itu biasanya dilakukan secara timbal balik, yaitu:

1. Komunikasi ke bawah (*downward communication*), adalah komunikasi yang dilakukan dari perusahaan kepada bawahan atau karyawanya. Contoh ialah itu bisa perintah pimpinan, informasi yang spesifikasi teknis suatu pekerjaan yang ditujukan kepada bawahanya. Media yang digunakan dalam bentuk komunikasi tulisan (surat edaran, peraturan, dan lain-lain), sedangkan komunikasi tulisan (instruksi dan perintah).

²¹ “Penerapan Public Relations Pada Program Employee Relations Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan.pdf.”

²² Maria Assumpta, *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Paktek*.

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. Komunikasi ke atas (*upward communication*), adalah komunikasi dari karyawan kepada pihak perusahaan. Contohnya bentuk pelaksanaan perintah baik secara lisan maupun tulisan atau laporan hasil dari pekerjaan, serta sumbang saran dari pihak pekerja kepada pimpinan perusahaan.
3. Komunikasi yang sejajar (*sideways communication*), adalah komunikasi yang terjalin sesama karyawan. Contohnya informasi dengan pekerjaan atau menyangkut pendidikan dan pelatihan lainnya, juga dapat mengenai kegiatan di luar pekerjaan (kedinasan), aktivitas sosial dan kekeluargaan.²³

Menurut Brennam komunikasi internal yaitu pertukaran gagasan antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jabatan yang bisa menyebabkan terwujudnya jabatan atau perusahaan tersebut lengkap dengan styruktur yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertical dalam perusahaan menyebabkan pekerjaan berlangsung.²⁴

2.2.2. Internal Relations

Internal Public Relations salah satu bagian dari perusahaan dan biro konsultan yang berdiri sebagai perusahaan jasa yang aktif secara eksksif di bidang kehumasan.

Dengan menempatklan karyawan atau anggota perusahaan sebagai kategori hal yang penting dalam kerja seorang humas oleh *Internal Relations*. Karyawan yang mempunyai semangat kerja yang baik dan tinggi itu adalah salah satu tujuan *Internal Public Relations*. Bawahan dan pimpinan bila saling membutuhkan satu sama lain maka akan tercipta hubungan yang baik. Untuk menciptakan hubungan yang harmonis seorang pimpinan harus berkomunikasi dengan bawahan secara horizontal atau vertikal.²⁵

Usaha-usaha untuk menciptakan suasana yang menyenangkan dalam perusahaan itu adalah keuntungan untuk perusahaan itu sendiri.

²³ Ruslan Rosady, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006).

²⁴ Lydiana Monika, "Implementasi Employee Relations Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di PT PLN Area Pekanbaru" 5 (2018): 14.

²⁵ "Evaluasi Kegiatan Employee Relations Dalam Upaya Produktivitas Kerja Karyawan Inna Garuda Yogyakarta," t.t.

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 dua arah yang dilakukan penting sekali dan mutlak, yaitu komunikasi antara bawahan dengan pimpinan atau pimpinan dengan bawahan kemudian menimbulkan *feed back* berdasarkan tingkat kecerdasan masing-masing individu.²⁶

Dalam menciptakan itu semua, maka perusahaan melalui dengan kebijakan internal *public relations* melaksanakan aktivitas sebagai berikut :

1. Pelatihan dan study tour tujuannya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pegawai
2. Dengan memberikan hadiah pada para karyawan yang menunjukkan prestasi, baik dalam pekerjaan sehari hari maupun dalam kegiatan lainnya itu dapat menguntungkan perusahaan
3. Dengan menyalurkan minat dan bakat yang bersifat rekreasi contoh olahraga dengan membentuk tim yang mampu mengubah para pegawai untuk lebih bekerja lebih giat dan mencintai perusahaannya
4. Menyampaikan informasi melalui papan pengumuman tentang program kerja atau kebijakan pimpinan dalam organisasi itu
5. Mempelajari program secara rinci melalui buku pegangan pegawai
6. Mengadakan pertemuan dan dimana masing masing dapat mengeluarkan pendapat dan isi hatinya
7. Mengisi kotak suara bagi para bawahan yang tidak berani mengemukakan pendapat forum pertemuan
8. Menjaga komunikasi yang baik antar karyawan, terutama antara atasan dan bawahan perlu ada kotak pribadi sehingga suasana akrab tidak kaku dalam pergaulan akan tercapai
9. Melaksanakan laporan kepada pemegang saham untuk bertanggung jawaban dalam bidang keuangan
10. Pertemuan yang bersifat rileks seperti darma wisata agar dapat menumbuhkan rasa akrab dan setia kawan

²⁶ Abdurahman Oemi, *Dasar-Dasar Public Relations* (Bandung: PT Aditya Bakti, 1995).

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.

- Hubungan dengan karyawan atau pekerja (*employee relations*) umumnya, seluruh keluarga karyawan.
- Hubungan dengan pemilik perusahaan.
- Hubungan dengan dengan pihak pimpinan baik dilevel korporat atau level sebagai pelaksana.²⁷

Hubungan publik internal sama pentingnya dengan hubungan masyarakat eksternal, karena kedua bentuk hubungan masyarakat tersebut dapat diartikan sebagai dua sisi mata uang dengan arti sama terkait satu sama lain. Kecil besarnya departemen *Internal Relations* dari suatu perusahaan tergantung oleh tiga hal yaitu:

1. Nilai arti penting fungsi-fungsi kehumasan di mata pihak manajemen atau pimpinan perusahaan yang bersangkutan.
2. Skala atau ukuran perusahaan itu sendiri
3. Karakteristik hal utama yang berbeda-beda bagi masing-masing perusahaan.²⁸

2.2.3. External Relations

Selain menerapkan kegiatan *internal relations*, suatu perusahaan juga harus menerapkan kegiatan *external relations*. Tujuannya ialah *external relations* untuk menguatkan hubungan dengan individu-individu di luar perusahaan hingga terbentuknya opini publik yang baik oleh perusahaan. Dengan hal tersebut *external relations* juga harus melakukan tugas untuk memperoleh kepercayaan, dukungan dan pengertian dari masyarakat luas. Menurut beard kegiatan external yang dilakukan oleh seseorang *public relations officer* ialah :

1. *Media dan press relations* (hubungan dengan media massa dan pers) merupakan alat, pendukung atau media kerja sama untuk kepentingan proses publikasi dan publisitas berbagai kegiatan program kerja atau untuk kelancaran aktivitas komunikasi humas dengan pihak publik.
2. *Government Relations* (hubungan dengan pemerintah) hubungan yang baik dengan pemerintah itu bisa memudahkan perusahaan dalam

²⁷ Ruslan Rosady, *Manajemen Humas dan Komunikasi*, Konsep dan Aplikasi (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008).

²⁸ Anggoro Linggar, *Teori dan Profesi Kehumasan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002).

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.

menyesuaikan kebijakan yang akan diambil oleh pemerintah, kemudian kebijakan itu terwujud dan tidak melanggar hukum.

3. *Customer relations* (hubungan dengan pelanggan) membina hubungan baik dengan pelanggan dilakukan agar dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap produk dan perusahaan itu sendiri. Tujuan hubungan konsumen ialah mempertahankan pelanggan lama, menarik pelanggan baru, memperkenalkan produk atau jasa baru, memudahkan penanganan keluhan pelanggan dan mengurangi biaya.
4. *Community relations* (hubungan dengan komunitas) menjalin hubungan dengan komunitas merupakan bentuk kepedulian perusahaan atau instansi terhadap lingkungan disekitar perusahaan, juga dapat diartikan sebagai ucapan terima kasih perusahaan kepada komunitas.²⁹

2.2.4. *Employee Relations*

Sekumpulan orang-orang yang sedang bekerja (pegawai atau karyawan) didalam suatu perusahaan yang jelas baik secara fungsional, organisasi maupun di bidang teknis dan jenis pekerjaan yang dihadapinya disebut juga *employee relations*³⁰. *Employee relations* itu sendiri bagian dari kegiatan humas. Kegiatan yang menyangkut baik individu kedalam maupun keluar dan semua kegiatan dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan fungsi dan tugas masing-masing organisasi.³¹

Dilihat dari pengertian yang sempit *employee relations* ialah sama dengan hubungan industrial yang menekankan pada unsur-unsur proses produksi, dan upah yang terkait dengan lingkungan kerja. Hubungan tersebut lebih dari itu dipengaruhi oleh komunikasi internal antar pegawai dengan pegawai lainnya, atau hubungan pegawai dengan manajemen instansi yang efektif.³²

Pelaksanaan dan perencanaan suatu program informasi dan komunikasi pegawai harus terletak pada seksi hubungan pegawai dari

²⁹ Beard Mike, *Manajemen Departement Public Relations* (London: PT. Gelora Aksara Pratama, 2004).

³⁰ Scoot M Cutlip dkk., *Effective Public Relations* (Wisconsin: Prentice Hall, t.t.).

³¹ Widjaja H. A. W, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bumi Aksara, t.t.).

³² Ruslan Rosady, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

bagian PR. Nasihat dan kerjasama manajemen, pelaksana yang melakukan hubungan personalia, pegawai harus diusahakan dalam menentukan tujuan, pesan, dan media dari program komunikasi. Seksi hubungan koordinasi yang erat dengan pegawai dan seluruh staf serta pelaksanaan organisasi ialah penting.³³

Perencanaan adalah bagian yang penting dalam hubungan pegawai, itu termasuk seluruh hal seperti menetapkan tujuan yang ingin dicapai, mempertimbangkan alternatif. Memutuskan arah tindakan serta mendapatkan dukungan yang dibutuhkan dari manajemen organisasi. Program pelaksanaan *employee relations* yang tepat dalam suatu perusahaan merupakan sarana teknis atau suatu kegiatan metode komunikasi yang memiliki kekuatan mengelola sumber daya manusia dan sebagainya demi pencapaian tujuan komunikasi. Komunikasi kedalam dengan melalui program *employee relations* tersebut dapat diharapkan akan menimbulkan hasil yang baik, ialah pegawai merasa dihargai dan diperhatikan oleh pimpinan perusahaan.³⁴

Hubungan kerja sama antar semua pihak berada dalam proses produksi disuatu perusahaan disebut juga *employee relations*. Kegiatan itu juga menitik beratkan kepada hubungan antara karyawan dengan karyawan atau pemimpin perusahaan dengan karyawan. Dengan hal itu mencakup kepada bentuk kegiatan pemindahan dan penempatan karyawan, kenaikan pangkat, kondidete karyawan pemutusan kerja, penerimaan pegawai baru, jaminan sosial dan pensiun.³⁵

Tujuan dan maksud implementasi *employee relations* sebagai berikut:

1. Untuk sarana media komunikasi internal bagi karyawan guna menyampaikan keinginan-keinginan atau saran dan informasi serta laporan kepada pihak manajemen perusahaan.
2. Untuk alat komunikasi dalam upaya menjelaskan tentang kebijaksanaan, ketatakerjaan dan peraturan dalam sebuah perusahaan atau organisasi.
3. Sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik yang digunakan dalam suatu perusahaan atau organisasi.

³³ Moore H Frazier, *Membangun Citra Dengan Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005).

³⁴ Anggoro Linggar, *Teori dan Profesi Kehumasan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002).

³⁵ Amin Widjaja Tunggal, *Internal Auditing*, Edisi Lama (Yogyakarta: BPFE, 2005).

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. Guna untuk menghilangkan hambatan atau kesalahpahaman dalam komunikasi antara karyawan dengan manajemen perusahaan.

Pelaksanaan program *employee relatios* (hubungan masyarakat internal) yang benar dalam suatu organisasi adalah sarana teknis atau kegiatan metode komunikasi yang memiliki kekuatan mengelola sumber daya manusia dan lainya demi pencapaian tujuan komunikasi. “Komunikasi kedalam dengan melalui program *employee relations* itu diharapkan akan mendapatkan hasil yang positif, ialah karyawan merasa diperhatikan dan dihargai oleh pihak pimpinan perusahaan.

Fungsi keberadaan humas dalam suatu perusahaan atau organisasi biasanya diketahui dari adanya departemen bagian humas. Penggunaan istilah *public relations* berbagai perusahaan di Indonesia ialah sama banyaknya dengan humas. Organisasi atau lembaga pemerintah pada umumnya masih menggunakan istilah *public relations*.

Di dalam suatu instansi maupun perusahaan karyawan adalah harta yang sangat penting dan di dalam didunia *public relations* dikenal juga dengan hubunagn masyarakat internal (*employee relations*) ialah publik yang terdiri dari para pekerja seperti karyawan menjadi bagian utama dari unit usaha dari perusahaan atau instansi itu sendiri. *Employee Relations* (hubungan dengan kepegawaian) juga disebut publik internal atau hubungan masyarakat internal ialah sekelompok orang yang sedang bekerja disuatu perusahaan atau instansi yang jelas, baik secara fungsional, organisasi ataupun jenis dan teknis pekerjaan yang dilakukan,

Hubungan internal yang efektif itu memerlukan suatu komunikasi antara lain :

- A. Sistem manajemen dengan sifat yang terbuka (*open management*).
- B. Pentingnya memlihara komunikasi timbal-balik kepada para karyawan adalah nilai kesadaran bagi pihak manajemen.
- C. Memiliki kemampuan keterampilan manajer humas yang berpengalaman untuk mendapatkan dukungan kualitas sumber manusianya, media dan teknis, komunikasi yang digunakan dan pengetahuan.³⁶

³⁶ Rosady, *Manajemen Humas dan Komunikasi*.

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 efektif dan terbuka diperlukan dalam membina hubungan yang baik antara karyawan dan atasan. Komunikasi menurut James A.F Stoner ialah proses dimana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara memindahkan pesan. Pihak yang memiliki aktivitas dan berperan dalam membina hubungan yang baik dengan publik atau khalayak baik internal maupun eksternal dengan kegiatan komunikasi dalam instansi pemerintah maupun organisasi lainya ialah *public relations* atau humas.³⁷

Humas dalam instansi pemerintah seperti yang terdapat pada Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah, ialah lembaga humas atau praktisi humas pemerintah yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien, untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintahan.

Peran humas pada instansi pemerintahan sendiri menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagai berikut :

- A. Komunikator. Humas pemerintah berperan untuk membuka jalan dan saluran komunikasi dua arah, antara publik dan instansi pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- B. Fasilitator. Humas pemerintah berperan menyaring perkembangan situasi dan aspirasi publik untuk dijadikan masukan bagi pimpinan instansi pemerintah dalam mengambil keputusan
- C. *Diseminator*. Humas pemerintah berperan dalam pelayanan informasi oleh internal organisasi dan publiknya, tentang kegiatan dan kebijakan masing-masing instansi pemerintah baik secara langsung maupun tidak langsung.

³⁷Widjaja H.A.W, *Komunikasi : Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- D. Katalisator. Humas pemerintah berperan dalam melakukan berbagai kegiatan pendekatan dan strategi untuk mempengaruhi sikap dan pendapat publik untuk menyamakan kepentingan publik dengan pemerintah.
- E. *Prescriber*. Humas berperan sebagai salah alat strategi pemimpin penentu tertinggi kebijakan.
- F. Konselor, *Advisor*, dan *Interprator*. Humas ialah konsultan, penasihat, dan pengartian kebijakan pemerintah.³⁸

Manajemen humas dalam mengelola *employee relations* merupakan sarana yang sifatnya teknis dan praktis, ialah dilakukan hubungan komunikasi yang efektif melalui tauladan yang dimulai dari atasan termasuk adanya komitmen untuk menggerakkan budaya perusahaan atau instansi baik di tingkat manajemen korporat ataupun tingkat pelaksanaan.

Employee Relations dalam dunia *public relations* juga dikenal hubungan masyarakat internal, publik yang terdiri dari pekerja (karyawan) menjadi hal utama dari, instansi atau perusahaan itu sendiri. Pekerja atau karyawan merupakan harta yang sangat penting bagi perusahaan. Perbedaan kedudukan dan status tiap masing- masing individu dalam suatu perusahaan bisa menimbulkan permasalahan komunikasi internal contohnya perintah, pelaksanaan tugas yang diberikan pimpinan kepada karyawan yang kemudian menjadi laporan kerja untuk perusahaan. Inilah permasalahan bidang komunikasi khusus, dan menjadi tugas manajemen humas dalam mengelolanya, sejauh mana kemampuan humas dalam mengatasinya hubungan masyarakat internal (*employee relations*) dan metode komunikasi atau pengguna teknis media komunikasi.³⁹

Pengertian publik internal atau *employee relations* menurut Cutlip dan Center ialah sekelompok orang yang bekerja (pegawai atau karyawan) disuatu instansi/perusahaan/organisasi. Pekerja atau karyawan merupakan harta yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Faktanya karyawan itu sendiri terkait erat dengan kedudukan atau status yang berbeda-beda satu sama lain, mempunyai perbedaan yang cukup terlihat. Contohnya dapat dilihat pada

³⁸ Syaifuddin, "Peran Humas dalam Kegiatan *Employee Relations* pada Instansi Pemerintah Studi Deskriptif pada Pusat Informasi dan Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika RI."

³⁹ Anggreani, "Pengaruh Kegiatan *Employee Relations* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) Udiklat Tuntungan Medan," t.t., 119

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.

tingkat pendidikan, pengalaman, usia, gaji bahkan pangkat dan lain sebagainya. Tetapi ada kalanya karyawan mempunyai keinginan yang sama terhadap pihak perusahaan atau pimpinan yaitu sebagai berikut :

1. Ingin mendapatkan perlakuan yang adil dan sama kesempatan untuk berkarir dari perusahaan dan meraih prestasi yang maksimal sesuai kemampuan.
2. Tempat bekerja yang kondusif dan penuh kenyamanan dan mendapatkan penghargaan yang baik dari pimpinan.
3. Perasaan atau keinginan mendapatkan arah positif dan dihargai atau diakui oleh pimpinan/perusahaan
4. Mendapatkan upah yang sebanding atau layak.

Publik internal atau *Employee Relations* menurut Frank Jefkins yaitu sama pentingnya dengan hubungan eksternal, karena kedua bentuk hubungan tersebut diibaratkan dua sisi mata uang yang sama dan mempunyai arti yang sama dan terkait erat satu dengan lain begitu jugalah artian dari *employee relations*. Dilihat dalam kajian sempit , sama dengan hubungan industrial yang hanya menekankan pada unsur-unsur proses upah dan produksi seputaran lingkungan kerja. Pengertian lainnya dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal atau karyawan dengan karyawan lainnya, komunikasi yang dilakukan oleh *public relations* bersifat timbal balik tujuan dari *public relations* adalah meningkatkan dan menciptakan citra yang baik dari perusahaan untuk publik yang bersangkutan.⁴⁰

Salah satu kegiatan internal *public relations* ialah *employee relations* yang menitikberatkan kepada hubungan antara pimpinan perusahaan dengan karyawan atau publik karyawan. Mencakup dalam hal kepada bentuk kegiatan yaitu penerimaan pegawai, pemutusan kerja, penempatan karyawan, kenaikan pangkat karyawan, jaminan sosial dan pensiun.⁴¹

2.2.4. Kegiatan *Employee Relations*

Selanjutnya, kegiatan *employee relations* dalam suatu perusahaan, instansi dan organisasi dapat dilaksanakan dalam bentuk :

1) Program Penghargaan

Maksud dari program penghargaan ialah bentuk upaya atau dedikasi perusahaan kepada karyawan, baik itu yang mempunyai prestasi

⁴⁰ Rosady *Public Relations dan Media Komunikasi*.

⁴¹ Danandjaja N, *Peranan Humas Dalam Perusahaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

maupun yang sudah lama bekerja diperusahaan itu. Tujuannya adalah untuk menimbulkan semangat dan loyalitas terhadap perusahaan.

2) Program Pendidikan dan Pelatihan

Program pelatihan dan pendidikan yang dibuat oleh perusahaan tujuannya ialah untuk meningkatkan dan memperluas keterampilan (skill) karyawan dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya.

3) Program Motivasi Kerja Berprestasi

Tujuan program ini dapat mempertemukan antara prestasi dan motivasi dan kedisiplinan karyawan, dengan harapan itu keinginan dari perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi.

4) Media Komunikasi Internal

Dengan membentuk media komunikasi internal melalui sosial media, press release, dan media cetak lain seperti majalah dan koran. Pesan dan informasi tersebut berisikan tentang kegiatan perusahaan antar karyawan atau pimpinan dengan perusahaan segala yang berkaitan dengan instansi, organisasi, dan perusahaan tersebut.

5) Program Acara Khusus

Program acara khusus ini kegiatan external perusahaan yang sengaja dibuat dan diagendakan, tujuannya ialah untuk menumbuhkan rasa keakraban dan kedekatan antara pimpinan dengan karyawan atau karyawan dengan pimpinan. Kegiatannya seperti berpiknik bersama.

Tujuan dari komunikasi hubungan masyarakat internal yang dilakukan oleh *Public Relations* dengan melalui program kerja *employee relations*, yaitu

- A. Sebagai media internal bagi pihak karyawan untuk menyampaikan keinginan atau saran dan informasi dan laporan kepada pihak manajemen perusahaan/pimpinan
- B. Sebagai sarana komunikasi internal sifatnya timbal balik yang digunakan dalam suatu perusahaan/instansi.
- C. Guna menghilangkan hambatan komunikasi atau kesalahpahaman antara karyawan dan manajemen 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.

D. Sebagai sarana alat arah komunikasi dalam upaya menjelaskan tentang peraturan, kebijaksanaan, dan tata kerjaan di sebuah perusahaan/instansi.⁴²

Pelaksanaan dan perencanaan suatu program komunikasi dan informasi karyawan harus terletak pada seksi hubungan karyawan dari bagian hubungan masyarakat. Kerja sama manajemen serta nasihat staff, pelaksana melakukan hubungan personalia, industri, atau karyawan, tetap diusahakan dan ditentukan tujuan, pesan, dan media dari program komunikasi.

Hubungan karyawan melalui koordinasi yang kuat dengan seluruh staff dan bagian pelaksanaan itu penting. Dalam menyampaikan informasi kepada karyawan gagal tentang perkembangan dan kebijakan perusahaan yang mempengaruhi kepentingan mengakibatkan isu-isu palsu, kesalahpahaman, dan kecaman. Apabila tidak diberi klarifikasi tentang hal tersebut, maka yang terjadi karyawan membuat persepsi sendiri, yang mungkin salah, atau mereka mendapat dan mendengarkan sumber lain dari luar yang tidak benar.

2.2.5. Tujuan *Employee Relations*

Arahan yang erat antara staf hubungan karyawan dengan seluruh seksi dan bagian pegerak organisasi ialah bersifat penting. Jika gagal dalam menyampaikan informasi kepada karyawan tentang kebijakan dan perkembangan perusahaan yang terpengaruh dengan kepentingannya, akan memunculkan kesalahpahaman isu-isu dan ancaman.

Employee Relations memiliki aktivitas yang berlangsung pada organisasi terhadap iklim komunikasi, di dalamnya ialah komunikasi hasil persepsi karyawan oleh kegiatan instansi atau perusahaan. Oleh karena itu apabila karyawan mempresepsikan bahwa aktivitas *employee relations* berlangsung dalam organisasi tidak hanya menciptakan iklim komunikasi dalam bentuk yang tidak baik di dalam instansi atau perusahaan. Sehingga hal ini mempengaruhi usaha perusahaan atau organisasi dalam mewujudkan tujuan.

Pelaksanaan dan perencanaan suatu program komunikasi dan informasi karyawan biasanya wajib terletak pada bagian kehumasan di instansi maupun perusahaan. Kerja sama manajemen serta didikan dan staff pelaksana

⁴² Anggreani, Pengaruh Kegiatan *Employee Relations* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT.PLN (Persero) Udiklat Tuntungan Medan,"

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.

melakukan hubungan personalia, industri atau karyawan, harus diusahakan agar menentukan tujuan, pesan dan media komunikasi.

Seluruh karyawan juga ingin menyatakan pendapatnya kepada manajemen tentang pekerjaannya, kondisi pekerjaan, dan hal-hal yang sangat terpengaruh dengan kepentingannya. Penerapan komunikasi dua arah adalah hal yang tepat, untuk memberikan kesempatan kepada karyawan atau pegawai untuk menyampaikan pertanyaan dan memberikan saran atau masukan kepada pihak manajemen.

Tujuan dari *employee relations* sebagai berikut :

1. Ingin menciptakan kerjasama yang baik atau kompak antar pegawai
2. Untuk mendapatkan saling pengertian antar pegawai ataupun antar pimpinan dengan semua pegawai di dalam perusahaan atau organisasi.
3. Menumbuhkan rasa kesuksesan kepada pegawai sehingga mereka diberi kepercayaan untuk membesarkan kariernya.
4. Mendapatkan data-data yang lengkap tentang tingkah laku dan sikap pegawai. Data yang dibutuhkan dalam tujuan pengorganisasian, pembinaan, dan kerja sama, evaluasi dan koordinasi untuk pegawai.
5. Menumbuhkan rasa damai kepada pegawai.
6. Menanamkan rasa tanggung jawab kepada pegawai.
7. Menciptakan semangat kerja yang sangat tinggi.
8. Menanamkan loyalitas tinggi bagi para pegawai.⁴³

2.2.6. Fungsi *Employee Relations*

Untuk menyampaikan maksud dan tujuannya diberikan kegiatan *employee relations* adalah sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik yang dipergunakan bagi organisasi atau perusahaan. Untuk itu *employee relations* diarahkan untuk membangun interaksi satu sama lain antar karyawan. Yang kedua adalah untuk menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara karyawan dengan pimpinan perusahaan. Kegiatan *employee relations* dibuat dengan tujuan salah satunya adalah agar terbentuknya komunikasi timbal balik. Dengan adanya komunikasi timbal balik di kelompok karyawan di tingkatan karyawan, maka kesalahpahaman bisa berkurang dan tidak adanya hambatan komunikasi. Yang ketiga, kegiatan *employee relations* sebagai sarana saluran atau alat komunikasi dengan upaya

⁴³ Maheldi, "Program Employee Relations Dalam Memotivasi Karyawan Pada Pingu's English School Pekanbaru."



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.

untuk menjelaskan kebijaksanaan, ketatanegaraan, dan peraturan dalam sebuah instansi atau perusahaan.

Employee relations juga sebagai media internal untuk menyampaikan keinginan atau sumbang saran dan informasi serta laporan kepada struktur manajemen perusahaan. membangun dan memelihara komunikasi juga termasuk kegiatan *employee relations* yang terjalin antara bawahan dan atasan. Dan kemungkinan setiap pegawai yang bekerja dalam instansi atau perusahaan menyampaikan saran, kritik, dan masukan kepada pihak manajemen perusahaan untuk dijadikan evaluasi perusahaan kedepanya.⁴⁴

2.2.7. Two-way Symmetrical Model (Model Simetris Dua Arah)

Praktisi *Public Relation* yang menggunakan model ini melakukan tugas berdasarkan riset dan menggunakan komunikasi untuk mengelola konflik dan meningkatkan pemahaman dengan publik organisasi. Model ini mementingkan perubahan perilaku organisasi guna merespon tuntutan publik. Selain berfungsi untuk membujuk publik.. beberapa asumsi yang melekat pada model ini adalah mengatakan kebenaran, menunjukkan keinginan klien dan publik satu sama lain, dan pihak manajemen yang melihat karyawan dan masyarakat yang sebagaimana memahami pandangan pihak manajemen. Padal model ini publik relation merupakan pengertian dan bukan manipulasi.⁴⁵

Two ways symmetric memunyai kemiripan dengan model *two ways asymmetric* yang berasal dari gagasan Grunig dan Hunt. Persamaan dari kedua model tersebut dalam mempertahankan umpan balik publik tetapi bedanya *asymmetric* mengarah ke strategi komunikasi untuk mempengaruhi publik dengan beradaptasi dengan organisasi. Organisasi mementingkan mereka dari pada kepentingan publik karena bersifat *asymmetric*, organisasi tidak mengubah dirinya tetapi mengubah sikap dajn perilaku publiknya.⁴⁶

Public relations merupakan kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi secara timbal balik. Berdasarkan beberapa definisi dari komunikasi dapat disimpulkan pengertian komunikasi adalah suatu proses saling bertukar informasi, gagasan, ide, peran maupun perasaan dari seseorang kepada orang lain dengan memakai lambang-lambang yang mengandung arti ataupun

⁴⁴ Putriani, "Peran Employee Relations Dalam Upaya Pencapaian Visi dan Misi Best Western Premier Solo Baru."

⁴⁵ Prayudi SIP, MA, Ph.D, *Public Relations Stratejik* (Yogyakarta: Komunikasi UPN Press, 2012).

⁴⁶ Rachmat Kriyantono, *Teori Public Relation Perspektif Barat dan Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*, t.t.



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.

makna dengan tujuan merubah dan membentuk sikap seseorang atau suatu kelompok serta mencapai tujuan bersama. Agar komunikasi berjalan timbal balik maka model *two ways symmetric* mempunyai kecocokan untuk digunakan. Karena model ini berfokus membangun hubungan dan menguntungkan kedua belah pihak melalui komunikasi dua arah timbal balik.

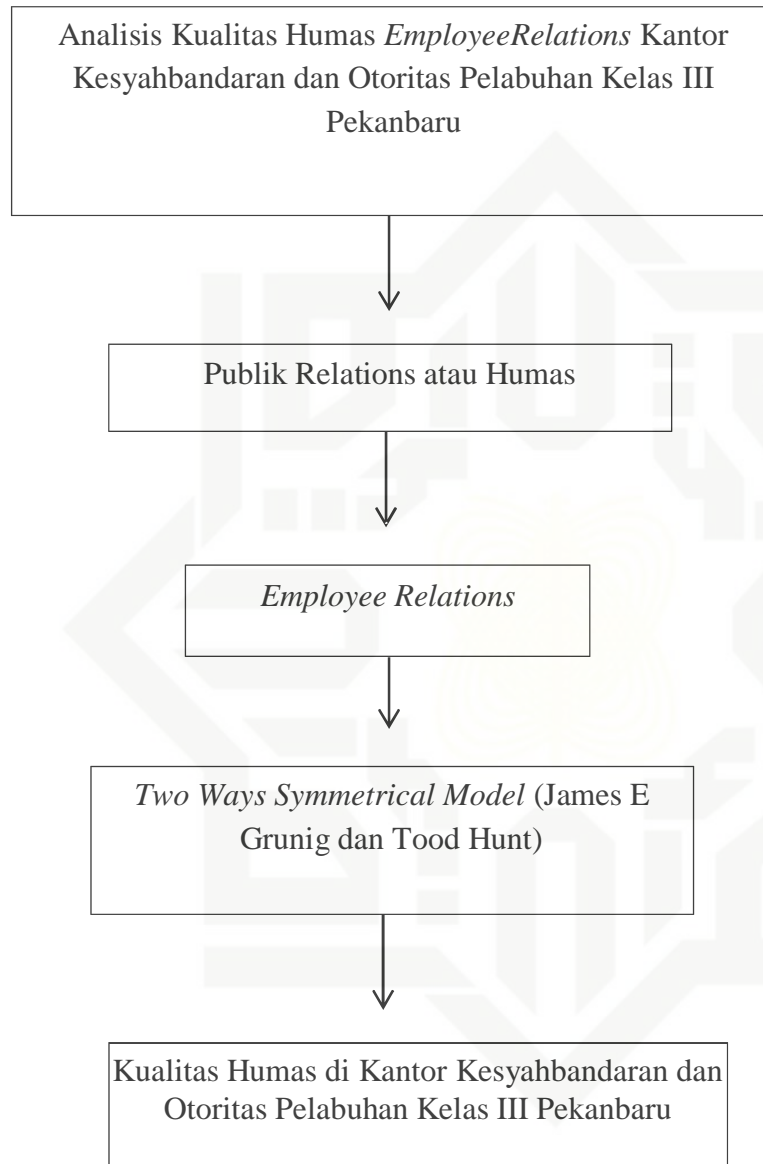
Two ways symmetric menggunakan komunikasi untuk memengaruhi koalisi dominan dan publik untuk menerima kondisi keputusan yang bisa diterima kedua pihak. Dalam prakteknya humas melakukan akomodasi yaitu humas memenuhi kebutuhan organisasi dan publiknya melalui negosiasi atau kompromi. Akomodasi dapat diartikan sebagai penyesuaian diri terhadap lingkungan. Dalam prakteknya publik memberikan masukan yang ditanggapi oleh humas. Masukan yang diberikan bersifat menguntungkan sehingga di dapatkan kepuasan publik.⁴⁷

Seorang PR harus bisa berkomunikasi. Setiap pesan yang diterima harus ditanggapi dengan baik. Dengan feedback yang diberikan ke publik yang dapat menguntungkan pihak publik. Feedback yang diberikan tanggapan sampai tindakan yang dapat memecahkan masalah itulah poin penting dari model *two ways symmetric*. Sebuah pendekatan yang sistematis untuk masalah masalah PR akan melibatkan analisis terhadap situasi yang menentukan masalah pokok yang sebenarnya.⁴⁸

⁴⁷ H Frazier, *Membangun Citra Dengan Komunikasi*, 2005.

⁴⁸ Colin Coulson Thomas, *Public Relation: Pedoman Praktisi PR*, t.t.

2.2.7. Kerangka Pemikiran



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 III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan data berupa deskriptif dengan penjelasan terulis atau hasil wawancara dari narasumber yang diamati. Hasil penelitian ini untuk menjelaskan tentang hasil laporan berupa wawancara, gambar yang diambil dari Informan atau Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru itu sendiri.

Penelitian Kualitatif Deskriptif digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena melalui pengumpulan data yang mendalam dan tidak memprioritaskan jumlah sampel dan populasi, Penelitian kualitatif deskriptif sangat berfokus pada masalah kedalam kualitas data tidak berdasarkan kuantitas data tersebut.⁴⁹ Dalam penelitian kualitatif ini bermaksud untuk memahami fenomena-fenomena apa yang dialami subjek penelitian, contohnya ialah seperti motivasi, perilaku dan tindakan lainnya. Sedangkan secara deskriptif bermaksud kedalam bentuk kalimat dan kata-kata pada suatu konteks khusus yang dialami dengan memanfaatkan metode alamiah.⁵⁰

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru, di Jl. Kampung Dalam, Kelurahan kampung dalam, kecamatan senapelan Pekanbaru Riau. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Agustus hingga September 2021.

3.3. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua sumber data penelitian yaitu :

1. Data Primer adalah data yang didapat dari sumber utama dilapangan. Data Primer adalah data utama yang digunakan dalam sebuah

⁴⁹ Imam Gunawan, "Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek," 2013, 209.

⁵⁰ Lexi J Moelong, *Metodologi Penelitian Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penelitian. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik kejadian, benda hasil, dan kegiatan suatu penelitian tertentu.⁵¹ Data primer ini akan didapat melalui wawancara mendalam terhadap pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pekanbaru. Dalam melakukan wawancara yang menjadi informan ialah 3 orang pegawai dan kepala sub bagian tata usaha Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pekanbaru untuk mendapatkan data mengenai kehumasan yang terjadi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pekanbaru.

2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh sumber kedua dari penelitian, ini didapat dari pihak instansi yang pada umumnya berbentuk laporan data dokumentasi. Data sekunder ialah penelitian yang didapat secara tidak langsung melalui media perantara yang digunakan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pekanbaru seperti catatan atau laporan data dokumentasi. Itu bisa dilihat dari artikel di media cetak maupun online, data ini guna melengkapi dan menguatkan hasil wawancara.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh yang dibutuhkan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara bertatap muka secara langsung dengan informan tujuan untuk mendapatkan data yang mendalam dan lengkap. Penelitian ini mewawancarai 3 orang pegawai dan kepala bagian tata usaha Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru.⁵²

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung tujuan untuk memperoleh dan pengumpulan data dalam penelitian, observasi diklarifikasikan menjadi tiga bagian yaitu :

⁵¹ Rosady, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, 2010.

⁵² Elnivaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitasi dan Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosda karya, 2010).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Observasi berpartisipasi (*participant observation*) dikelompokkan menjadi observasi yang pasif, moderat, dan aktif.
 2. Observasi secara Terang-terangan dan tersamar (*overt observation and covert observation*).
 3. Observasi yang tak terstruktur (*unstructured observation*).⁵³
 Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi berpartisipasi, ikut dan berkontribusi dalam kegiatan external Kantor Ksyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru.
3. Dokumentasi
 Dokumentasi ialah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data yang berupa surat-surat pribadi, memo, catatan telepon dan lainnya. Dokumentasi ini ialah data historis yang dimiliki oleh Kantor Ksyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru.⁵⁴

3.5. Informan Penelitian

Teknik pengambilan Sampel untuk Informan adalah dengan teknik purposive Sampling, menurut Sugiyono merupakan teknik yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Dengan mempertimbangkan jawaban humas dan pegawai informan penelitian.⁵⁵

Daftar Informan Penelitian :

Tabel Informan

NO	NAMA	JABATAN
1.	Muhammad Yusuf S.Sos	Kasubag. Bagian Tata Usaha
2.	Anwar Walewangko	Nahkoda KN. 483.
3.	Endryl, SH, MH	Pemroses Administrasi Kepegawaian

⁵³ Djam'an Satoridan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011).

⁵⁴ Racmad Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktisi Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. (Jakarta: Kencana, 2010).

⁵⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016).

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.

3.6. Validasi Data

Setelah penelitian dilaksanakan, maka selanjutnya kegiatan yang dilakukan ialah validasi data atau pengujian dan pemeriksaan dan keabsahan data. Penulis dalam penelitian ini menggunakan validitas data yaitu triangulasi data. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk memeriksa dan membandingkan terhadap dua data itu.⁵⁶ Dengan menggunakan hasil trigulasi dalam penelitian ini penulis membandingkan hasil wawancara dan dokumen yang ada dengan hasil observasi.

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah kegiatan untuk mengurutkan, mengelompokkan, dan mengkonsepkan sehingga dapat dihasilkan suatu temuan berdasarkan tujuan masalah yang ingin dijawab. Dengan itu data bisa disederhanakan dan bisa dimengerti dengan mudah.

Langkah-langkah analisis data kualitatif mempunyai tiga kegiatan yang saling terkait satu dan lainnya, yaitu :

- Mereduksi data, yaitu menajamkan data, menggolongkan dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat dilihat dan diverifikasikan.
- Menampilkan data, ialah selama proses penelitian ini peneliti berusaha mencari dan menyusun data yang relevan, sehingga ketika informasi yang didapat menjadi makna dan disimpulkan dengan cara membuat dan menampilkan variabel.
- Mengambil kesimpulan dari data telah didapat, kemudian data menjadi jelas dan dapat diambil kesimpulannya⁵⁷

⁵⁶ Moelong, *Metodelogi Penelitian Komunikasi*.

⁵⁷ "Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek."

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

4.1. Sejarah Singkat Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. PM. 36 Tahun 2012 tanggal 01 Juni 2006 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM. 76 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dipandang dari sisi organisasi KSOP Kelas III Pekanbaru kedudukan, fungsi dan tugas adalah Unit Pelaksana Teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah tanggungjawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut, dengan fungsi dan tugas pokok melaksanakan pengawasan, dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintah di pelabuhan serta pengaturan, pengawasan dan pengendalian kegiatan pelabuhan yang diusahakan secara komersial yang selanjutnya disebut dengan KSOP.

4.2. Ruang Lingkup Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru

Syahbandar ialah pejabat pemerintah di pelabuhan yang diangkat oleh Menteri dan kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap memenuhi ketentuan peraturan perundangan-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran serta koordinasi kegiatan Pemerintah di Pelabuhan.

Pengawasan pelayaran ditingkatkan melalui pengetahuan pengawasan dan pemeriksaan pada saat kedatangan kapal dan sebelum keberangkatan kapal, baik dari segi dokumen maupun fisik kapal dan awak kapal. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk pula pengamatan kondisi atau teknis radio kapal selama kapal berada di Pelabuhan.

Berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja KSOP Kelas III Pekanbaru dengan tugas pokok, “Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi dibidang keselamatan dan keamanan pelayaran serta pengendalian, pengawasan, dan peraturan kegiatan pelabuhan.”

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.

4.3. Visi dan Misi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru

A. Visi

Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, maka tugas dan tanggungjawab KSOP Kelas III Pekanbaru dalam mengimplementasikan Visi Direktorat Jenderal Perhubungan laut, dengan lingkungan yang lebih kecil dan kini di lingkungan wilayah KSOP Kelas III Pekanbaru, dengan slogan: “Terwujud jasa transportasi laut yang handal, efiseien, merata dan berkelanjutan.

B. Misi

Sebagai unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Lau Misi KSOP menjadi tugas bagian tanggungjawab mendukung dan mensukseskan Misi Direktorat Jenderal Perhubungan Laut khususnya di Lingkungan Wilayah kerja KSOP Pekanbaru, dengan slogan: “Memberikan kepada pengguna jasa transsportasi laut khususnya keselamatan kapal penumpang.” “Membangun birokrasi yang efektif dan efesien guna terwujudnya birokrasi reformasi.”

4.4. Gambaran Umum Organisasi

Kantor KSOP Kelas III Pekanbaru ialah instansi vertikal dan merupakan Unit Pelaksana Teknis yan berada dalam naungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, atau Kementerian Perhubungan. Pembentukan organisasi Unit Pelaksana Teknis KSOP Kelas III Pekanbaru ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor KSOP Kelas III Pekanbaru yang ditetapkan pada tanggal 1 Juni 2012 dimana dalam melaksanakan Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsinya Kantor KSOP Kelas III Pekanbaru, dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang mengatur dan memimpin langsung :

- KASUBAG BAGIAN TATA USAHA
- SEKSI STATUS HUKUM DAN SERTIFIKAT KAPAL
- SEKSI KESELAMATAN BERLAYAR PENJAGAAN DAN PATROLI
- SEKSI LALU LINTAS ANGKUTAN LAUT DAN USAHA KEPELABUHAN

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.

Dan membawahi 2 (dua) Wilayah Kerja (wilker) yakni :

- WILAYAH KERJA BUATAN
- WILAYAH KERJA SIAK SRI INDRAPURA

Serta 4 (empat) Pos Kerja Yaitu :

- POS KERJA PERAWANG
- POS KERJA RUMBAI
- POS KERJA TJ, RHU
- POS KERJA SEI. DUKU

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kantor KSOP Kelas III Pekanbaru menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pengawasan dan pemenuhan kelayak lautan kapal, sertifikat keselamatan kapal, pencegahan pencemaran dari kapal penetapan status hukum kapal;
2. Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran diperairan pelabuhan, penanganan kasus dilaut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran;
3. Pelaksanaa pemeriksaan manajemen keselamatan kapal;
4. Pelaksanaan penyusunan rencana Induk Pelabuhan, Daerah lingkungan Kerja dan Lingkungan Kepentingan Pelabuhan, serta pengawasan dan penggunaannya, pengusulan tarif untuk ditetapkab Menteri;
5. Pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan bakar dan beracun, pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, laik layar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal diperairan pelabuhan dan alur pelayaran, pengerukan dan reklame, pemanduan dan penundaan kapal, serta Surat Persetujuan Berlayar;
6. Pelaksaaan penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, ketertiban dan keamanan, kelancaran arus barang di pelabuhan;

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.

7. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintah di pelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keamanan dan keselamatan pelayaran;
8. Pelaksanaan pengaturan lalu lintas kapal keluar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan atau pelayaran jasa kepelabuhan serta pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan;
9. Pelaksanaan penyediaan. Pengawasan, dan pengaturan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemelihara penahan gelombang, kolam pelabuhan, jaringan jalan, dan alur pelayaran serta Saranan Bantu Navigasi Pelayaran;
10. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan hukum, umum dan hubungan masyarakat serta pelaporan;
11. Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhan.

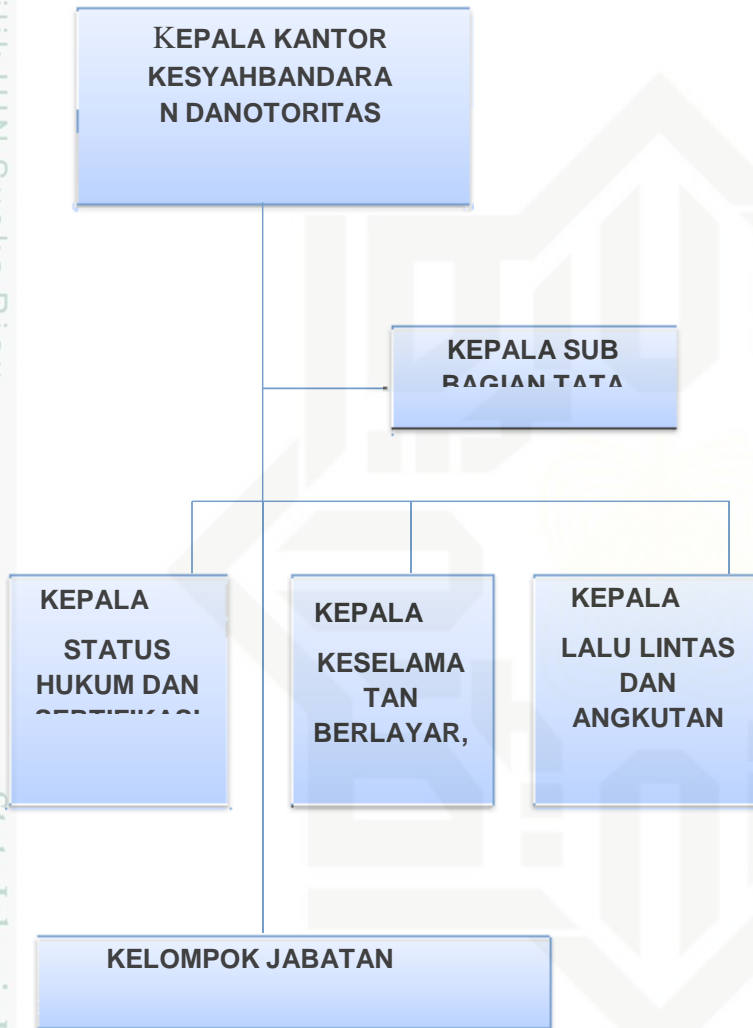
Subbagian dan tiga orang Kepala dengan Jabatan Struktural Eeselon IV.b.

Susunan organisasi Kantor KSOP Kelas III Pekanbaru terdiri dari :

1. Kepala Kantor;
2. Kepala Subbagian Tata Usaha;
3. Kepala Seksi Status Hukum dan Sertifikasi Kapal;
4. Kepala Seksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli;
5. Kepala Seksi Lalu Lintas dan Aangkutan Laut dan Usaha Kepelabuhan.

4.5. Struktur Organisasi

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru



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.

4.6. Deskripsi Pekerjaan

Dalam mendukung pelaksanaan tugas Kepala Kantor KSOP Kelas III Pekanbaru, Kepala Subbagian dan Kepala Seksi mempunyai tugas masing-masing sebagai berikut :

1. KEPALA SUBBAGIAN TATA USAHA
 - a) Mengawasi dan memeriksa laporan penagihan penerimaan, penyeteroran dan pembukuan PNPB (Pendapatan Buku Pajak);
 - b) Mengawasi dan memeriksa surat keluar/masuk dan kearsipan;
 - c) Mengawasi dan memeriksa laporan barang nilik negara;
 - d) Memproses administrasi Negara;
 - e) Memberi arahan dan pengawasan tentang kerumah tanggapan, keprotokoler, upacara, pelayanan tamu, rapat;
 - f) Mengawasi dan memberikan bahan persentasi, pemberitaan’
 - g) Meberikan masukan atau nasehat hukum.
2. KEPALA SEKSI STATUS HUKUM DAN SERTIFIKAT KAPAL
 - a) Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pengukuran, balik nama, pendaftaran, hipotek dan surat tanda kebangsaan;
 - b) Penggantian bendera kapal serta pemasangan tanda selar melakukan pemeriksaan, pemilikan rancang bangun kapal
 - c) Pengawasan pembangunan, perombakan dan *dockig* kapal;
 - d) Percobaan berlayar, verifikasi dan penyiapan, pengujian peralatan bahan penerbitan sertifikat keselamatan kapal;
 - e) Pengujian dan pemeriksaan teknis, radio, nautis, elektronik kapal, penghitungan dan penyajian stabilitas kapal;
 - f) Pembersihan tangki serta perlindungan ganti rugi pencemaran
 - g) Sertifikat manajemen keselamatan dan pencegahan pencemaran kapal.
3. KEPALA SEKSI LALU TINTAS DAN ANGKUTAN LAUT DAN USAHA KEPELABUHAN
 - a) Pengawasan dan pengendalian kegiatan lalu lintas dan angkutan laut, tenaga kerja bongkar muat, pengawasan kegiatan dan perwakilan perusahaan angkutan kapal asing
 - b) Penjaminan kelancaran arus barang;
 - c) Tugas melakukan penyiapan bahan pengaturan
 - d) Evaluasi dan penyusunan penerapan standar penggunaan peralatan kegiatan bongkar muat serta tenaga kerja bongkar muat;

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) Penyusunan rencana induk pelabuhan, rencana dan program pembangunan dan pemelihara sarana dan prasarana pelabuhan, penjaminan kelestarian lingkungan di pelabuhan;
 - f) Ketertiban dan keamanan di pelabuhan, pengaturan dan penyelenggaraan lalu lintas kapal keluar/masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal;
 - g) Disediakan oleh badan usaha pelabuhan dan penyusunan sistem dan prosedur pelayanan jasa kepelabuhan, usaha jasa terkait dengan kepelabuhan dan angkutan di perairan serta penyediaan dan pengelolaan sistem informasi angkutan di perairan dan sistem informasi pelabuhan;
 - h) Program pemelihara dan pembangunan sarana dan prasarana pelayanan jasa kepelabuhan yang belum disediakan oleh badan usaha pelabuhan serta penyusunan desain konstruksi fasilitas pokok pelabuhan dan fasilitas penunjang kepelabuhan, pelaksanaan pengaturan, pengawasan, penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan.
4. KEPALA SEKSI STATUS HUKUM DAN SERTIFIKASI KAPAL
- a) Patroli dan penjagaan tugasnya ialah melakukan penilaian pemenuhan persyaratan pengawakan kapal;
 - b) Pengawasan pelaksanaan tertib bandar;
 - c) Penyiapan bahan penerbitan dokumen kepelautan;
 - d) Penyajian dan perjanjian kerja laut oleh awak kapal serta perlindungan awak kapal;
 - e) Pengerakan kapal (*shifting*);
 - f) Pengawasan kegiatan bongkar muat barang khusus, barang berbahaya, pengisian bahan bakar serta limbah bahan berbahaya dan beracun (B3);
 - g) Penundaan dan pemanduan kapal di perairan pelabuhan dan tertib berlayar, lalu lintas keluar masuk kapal;
 - h) Kapal patroli asing (*port state control*), *flag state control*, dan pemenuhan persyaratan kelaiklautan kapal surat persetujuan dan penertiban berlayar penjagaan, pengamanan, dan penertiban embarkasi dan debarkasi penumpang di pelabuhan;
 - i) Penyiapan bahan koordinasi dan pemberian bantuan penyelamatan dan pencairan (*search and rescue/SAR*);
 - j) Pengamanan terhadap keselamatan kapal yang masuk keluar pelabuhan, kapal standar dan berlabuh;

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.

k) Patroli di perairan pelabuhan.

5. KELOMPOK JABATAN KHUSUS

- a) Melakukan pengawasan kegiatan olah gerak kapal di wilayah kerja masing-masing
- b) Melakukan pengawasan kegiatan bongkar muat kapal di wilayah kerja masing-masing;
- c) Melakukan pengawasan kegiatan pengelasan di wilayah kerja masing-masing.

4.7. Disiplin Kerja

Disiplin kerja oleh Kantor KSOP Kelas III Pekanbaru ialah sebagai berikut :

- Hari Kerja Kantor KSOP Kelas III Pekanbaru ialah mulai hari Senin-Jum'at
- Jam Kerja, dimana waktu yang telah dilaksanakan sebagai aturan Kantor KSOP Kelas III Pekanbaru ialah :

Tabel 2 Jam Kerja

HARI	JAM MASUK KERJA	ISTIRAHAT	JAM PULANG KERJA
SENIN- KAMIS	07.30	12.00-13.00	16.00
JUM'AT	07.30	11.30-13.30	16.30

- Setiap pagi biasanya pegawai absen menggunakan *fingerprint*, tapi karena pandemi maka absen dilakukan secara manual, sebegitu juga sorenya.
- Seluruh pegawai harus berpakaian Dinas Harian (PDH) pada hari kerja.
- Jika pegawai tidak bisa hadir dikarenakan ada sesuatu halangan atau jatuh sakit, maka harus mengajukan surat izin/surat sakit
- Mentaati seluruh peraturan yang ada dan berlaku di Kantor KSOP Kelas III Pekanbaru.⁵⁸

⁵⁸ SALSHABILLAH PUTRI MAHARANI, "LAPORAN KERJA PRAKTEK DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III PEKANBARU," 20 Januari 2021, 26.

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.

4.8. Gambaran Umum

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman tertulis yang merupakan tat cara atau tahapan yang dilakukan dan harus dilewati untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut pendapat para ahli:

- Menurut Annie Sailendra SOP dapat diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi.
- Menurut Laksmi adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hal kerja sama yang paling efektif dari pekerjaan dengan biaya serendah-rendahnya.

Proses adalah rangkaian langkah sistematis, atau tahapan yang jelas dan dapat ditempuh berulang kali, untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Kuitansi adalah surat atau dokumen yang dibuat oleh penjual dan pembeli jasa dan ditunjukkan oleh penyewa atau pembeli bahwa telah melakukan transaksi dari pembeli atau penjual. Nota adalah bukti transaksi dari pembeli dan penjual. Nota ialah bukti transaksi tertulis, kuitansi dan nota merupakan dokumen sebagai tanda bukti transaksi bayaran. Kuitansi nota pembayaran di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru ada (empat) rangkap yang terdiri dari:

1. Lembar 1 (putih) untuk badan usaha dan atau pengguna jasa dan atau pihak yang dikuasakan.
2. Lembar 2 (merah) untuk bendahara penerimaan UPT sebagai arsip.
3. Lembar 3 (biru) untuk kiriman ke Kantor Pusat.
4. Lembar 4 (kuning) untuk petugas PNBK untuk di input ke BKP dan arsip.

Jasa kenavigasian adalah pelayanan yang disediakan yang berkaitan dengan sarana bantu navigasi pelayaran, hidroceanografi, telekomunikasi pelayaran, alur dan perlintasan, penanganan kerangka kapal, salvage, pekerjaan bawah air, pemanduan, untuk kepentingan keselamatan berlayar.

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.

4.9. Standar Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru

Dasar hukum Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) :

- Undang-undang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak
- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 77 Tahun 2016 tentang petunjuk pelaksanaan Jenis Tarif atas Jenis PNBP yang diberlakukan pada Dirjen Perhubungan laut.
- Peraturan pemerintahan Nomor 15 tahun 2016 tentang jenis dan tarif. Penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Perhubungan.

Pada dasarnya, penerimaan negara terbagi menjadi 2 jenis penerimaan, yaitu penerimaan dari pajak dan penerimaan bukan pajak disebut PNBP.

Penerimaan Negara bukan pajak memiliki sistem online pada saat *biling* diterbitkan. Pengguna jasa dapat membayar tagihan uang jasa pengguna PNBP keatas Negara melalui pos atau bank persepsi dengan menggunakan kode *billig* yang diterbitkan oleh petugas PNBP setelah menerima nota tagihan

Berapa prosedur PBNP dengan jasa kenavigasian ialah :

1. Pengguna jasa menyerahkan nota tagihan navigasi untuk diterbitkan *billing* dengan melakukan pembayaran kepada bendahara penerima
2. Pengguna jasa mengajukan permohonan dokumen kapal kepada petugas operasional kapal (penjagaan, seksi keselamatan berlayar dan patroli).
3. Bendahara penerima atau petugas PNBP memproses :
 - Mengetik kwitansi navigasi.
 - Penerima nota tagihan jasa navigasi dari pengguna jasa.
 - Menyerah kankwitansi dan nota tagihan yang asli kepada pengguna jasa

4.10. Proses Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Pada Jasa Kenavigasian

Proses penerimaan negara bukan pajak pada jasa kenavigasian ialah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Petugas PNBP menerima nota tagihan jasa navigasi dari pengguna jasa.
2. Petugas PNBP menerbitkan *billing*.
3. Petugas PNBP mengecek di sistem informasi penerimaan negara bukan pajak online (SIMPONI).
4. Apabila pengguna jasa telah melakukan pembayaran ke bendahara, maka petugas PNBP membuat atau mengetik kwitansi navigasi.
5. Petugas PNBP memberi stempel lunas pada kwitansi dan nota tagihan sesuai tanggal pembayaran.
6. Petugas PNBP memilah kwitansi dan nota tagihan sesuai dengan warnanya.
7. Petugas PNBP menyerahkan kwitansi dan nota navigasi kepada pengguna jasa.
8. Petugas PNBP menginput data kwitansi ke buku kas pembantu (BKP).



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

6.1. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian, penulis mendapati hasil bahwa Kegiatan kehumasan yang dilakukan di kantor KSOP ini dijalankan sudah cukup baik dalam artian kualitas humas di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas III Pekanbaru sudah sangat baik. Komunikasi yang terjalin di kantor KSOP sudah berjalan dengan baik. Komunikasi yang terjalin pun cenderung dua arah. Karena komunikasi sangat penting apalagi dalam suatu organisasi yang didalamnya terdapat banyak sekali individu. Selain itu untuk mengatasi konflik atau masalah yang terjadi di kantor KSOP, humas mempunyai strategi strategi khusus yaitu dengan pendekatan, apabila terjadi suatu konflik, humas akan bergerak melakukan pendekatan, mencari tahu apa kendala yang didapat. Jika pendekatan sudah dianggap cukup, maka selanjutnya humas akan melaporkan kendala tersebut kepada atasan untuk sama sama mengambil keputusan yang dianggap tepat. Lalu humas melakukan komunikasi langsung terhadap pihak-pihak yang berkonflik.

Selanjutnya, untuk membangun *employee relations* di kantor KSOP humas mempunyai kegiatan kegiatan yang sifatnya kedinasan maupun non kedinasan dengan tujuan membangun hubungan baik dan akrab diantara public internal KSOP. Kegiatan tersebut antara lain pertemuan tatap muka yang berisi arahan oleh atasan, kegiatan olahraga berupa bersepeda atau futsal antara kantor KSOP maupun dengan mitra, lalu adanya reward untuk pegawai yang menunjukkan prestasi, adanya pelatihan-pelatihan dengan tujuan untuk menambah skill dan kualifikasi pegawai, serta adanya kegiatan *family gathering* atau *tour* untuk mempererat hubungan kekeluargaan di kantor KSOP Kelas III Pekanbaru.

Hambatan yang ditemui dalam kegiatan kehumasan maupun *employee relations* di kantor KSOP antara lain adanya wilayah kerja yang cukup luas sehingga tak jarang terjadinya *miss* komunikasi, lalu adanya keterbatasan ruangan antara pegawai dengan pejabat struktural sehingga dapat menghambat komunikasi yang seharusnya terjalin, dan adanya intensitas pekerjaan yang tinggi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru

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.

6.2. SARAN

Setelah penulis melakukan penelitian di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pekanbaru, adapun pembahasan dan kesimpulan yang sudah penulis rangkum. Maka dari itu terdapat saran-saran yang bisa jadi masukan, meskipun saran ini tidak seutuhnya sempurna. Saran antara lain :

1. Disarankan kepada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru, agar lebih meningkatkan komunikasi internal mereka baik itu dari atasan kepada bawahan, maupun antar pegawai. Untuk lebih terciptanya hubungan yang harmonis
2. Disarankan kepada Kantor Kesyabandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekabaru agar lebih meningkatkan pemahaman SDM tentang tugas dan fungsi mereka sebagai pegawai KSOP. Tujuan untuk lebih mengetahui dan paham tentang data Kantor.

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

- Anggreani, Serli. “Pengaruh Kegiatan Employee Relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pt Pln (Persero) Udiklat Tuntungan Medan,” t.t., 119.
- Anwar Walewangko. Upaya Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Employee Relations Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Pekanbaru. Narasumber merupakan Nahkoda KN.483, 22 Desember 2021.
- Broom, Cutlip. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Chitra Angguntara, Silvina Mayasari. “Strategi Humas PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Dalam Membuat Tabloid Sebagai Media Informasi Publik Internal” 9 (2018): 24–30.
- Colin, Coulson. *Petunjuk Praktisi Ilmu Hubungan Masyarakat*. Ali bahasa A. Muchlis Alimin. Jakarta: PT Intermasa, 2002.
- Colin, Coulson-Thomas. *Petunjuk Praktik Ilmu Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Intermasa, 2002.
- Cutlip, Scoot M, dkk. *Effective Public Relations*. Wisconsin: Prentice Hall, t.t.
- Djam’an Satoridan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Elnivaro Ardianto. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitasi dan Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya, 2010.
- Endryl SH,MH. Upaya Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Employee Relations Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Pekanbaru. Narasumber merupakan Pemroses Administrasi Kepegawaian, 22 Desember 2021.
- Evaluasi Kegiatan Employee Relations Dalam Upaya Produktivitas Kerja Karyawan Inna Garuda Yogyakarta,” t.t.
- H. A. W, Widjaja. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara, t.t.
- H Frazier, Moore. *Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.
- . *Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.
- H.A.W, Widjaja. *Komunikasi : Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.
- Imam Gunawan. “Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek,” 2013, 209.



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

- Judge, T. A., Robbins, S. P. *Organizational Behavior Edition*, 2013.
- Kartika, Risma, dan Arwidia Anindito. "Penerapan Program Employee Relations Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di PT, PLN (PERSERO) PUSLIBANG." *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi* 5, no. 2 (22 Desember 2017): 1–26. <https://doi.org/10.21009/communicology.062.01>.
- "keputusan kepala kantor MEDSOS.doc," t.t.
- Kriyantono, Rachmat. *Teori Public Relation Perspektif Barat dan Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*, t.t.
- Kussanti, Devy Putri, dan Intan Leliana. "Efektifitas Program Employee Relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Adira Dinamika Multifinance." *Jurnal Humaniora* 18, no. 2 (2018): 6.
- Linggar, Anggoro. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002.
- . *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002.
- Maheldi, Anisah Septia. "Program Employee Relations Dalam Memotivasikan Karyawan Pada Pingu's English School Pekanbaru" 3, no. 2 (2016): 16.
- Maria Assumpta, Rumanti. *Dasar public Relations Teori dan* Jakarta: PT Grasindo, 2002.
- Mike, Beard. *Manajemen Departement Public Relations*. London: PT. Gelora Aksara Pratama, 2004.
- Moelong, Lexi J. *Metodelogi Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- Monika, Lydiana. "Implementasi Employee Relations Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di PT PLN Area Pekanbaru" 5 (2018): 14.
- . "Implementasi Employee Relations Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di PT PLN Area Pekanbaru" 5 (2018): 14.
- Muhammad Amraks Persiawar. "Strategi Employee Relations Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Bumi Karya Makmur dengan Program Family Gathering." *Universitas Prof. Dr. Moestopo*, 2017.
- Muhammad Yusuf. Upaya Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Employee Relations Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Pekanbaru. Narasumber merupakan Kasubag Bagian Tata Usaha, 18 Desember 2021.
- N, Danandjaja. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Oemi, Abdurahman. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Aditya Bakti, 1995.



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.

- “Penerapan Public Relations Pada Program Employee Relations Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan.pdf,” t.t.
- Putriani, Yusia. “Peran Employee Relations Dalam Upaya Pencapaian Visi dan Misi Best Western Premier Solo Baru,” no. 2 (2017): 16.
- Racmad Kriyantono. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktisi Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Raturoma, Julita M.A., dan Lina Sinatra Wijaya. “Aktivitas Public Relations Dalam Upaya Meningkatkan Citra Taman Wisata Candi Borobudur.” *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi* 10, no. 2 (17 April 2019): 114–25. <https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v10i2.916>.
- . “Aktivitas Public Relations Dalam Upaya Meningkatkan Citra Taman Wisata Candi Borobudur.” *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi* 10, no. 2 (17 April 2019): 114–25. <https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v10i2.916>.
- Rosady, Ruslan. *Manajemen Humas dan Komunikasi*. Konsep dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008.
- . *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006.
- . *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006.
- . *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010.
- . *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010.
- Salshabillah Putri Maharani. “Laporan Kerja Praktek Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Iii Pekanbaru,” 20 Januari 2021, 26.
- Santi, Siti Fitria. “Strategi Komunikasi Humas Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Iii Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru” 5, no. 1 (2018): 13.
- Scott M, Cutlip. *Effective Public Relations*. 9 Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Kencana, 2009.
- SIP, MA, Ph.D, Prayudi. *Public Relations Stratejik*. Yogyakarta: Komunikasi UPN Press, 2012.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Syaifuddin, Fransisca Angga Saputra. “Peran Humas dalam Kegiatan Employee Relations pada Instansi Pemerintah Studi Deskriptif pada

Pusat Informasi dan Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika RI” 2 (2015): 9.

Thomas, Colin Coulson. *Public Relation: Pedoman Praktisi PR*, t.t.

T.Toth Elizabeth.L, lattimore. *Public Relations Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika, 2010.

Uchayana, Effendi. *Human Relations & Public Relations*. Mandar Maju, Bandung, 1993.

Vaskalina, Maria. “Strategi Employee Relations Pt Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol Dalam Meningkatkan Komunikasi Karyawan” 4 (2016): 9.

Widjaja Tunggal, Amin. *Internal Auditing*. Edisi Lama. Yogyakarta: BPFE, 2005.

“z6. Vili dan Mega.pdf,” t.t.

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.

LAMPIRAN 1

HASIL DOKUMENTASI

A. Wawancara

Wawancara yang dilakukan penulis secara langsung.

Wawancara langsung dengan Bapak M. Yusuf selaku Kasubag Tata Usaha Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru



Wawancara secara langsung dengan Bapak Eendryl, SH,MH, selaku Pemroses Administrasi Kepegawaian pada Kantor Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru



Wawancara secara langsung dengan Bapak Anwar Walewangko selaku Nahkoda KN. 483 Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pekanbaru.



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.