

AKTIVITAS *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM MEMBINA KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT. PERTAMINA (PERSERO) RU II SUNGAI PAKNING KECAMATAN BUKIT BATU KABUPATEN BENGKALIS)

Oleh :

Rindu Rahmadini

Email: rahmadinirindu@gmail.com

Counsellor: Dr. Yasir M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km 12,5
Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Employees is one part of the internal public company that is a key element in achieve the goal. Employmenr relationships is influenced by the internal relations between employees with other employees, or other relationship between employees anf the company management effective. One of the efforts made by PT. Pertamina (Persero) is fostering employee performance through employee relations activities in order to continue to produce the best and qualified employees.this study aims to determine the forms of activity of employee relations and describe the activities in fostering employee performance in Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning.This study used qualitative research methods with the presentation of descriptive data analysis and supported by organizational culture theory. The Subjects in this study are determined by purposive sampling techniques consist of head of public relations, the head of human resources and the company's employees. The Data collection techniques included interviews, observation and documentation. The Techniques of analysis used models Miles and Huberman interactive data with data validity check used triangulation techniques.The results of this study showed that the activity of employee relations consist of education and training programs, awards programs, special events programs, and employee benefits programs was instrumental to provided guidance on employee performance. employee relations activity that was applied can not be separated from the culture of the organization in the PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning. Each program was applied have purpose and functions in increasing employee performance. Between the four programs were implementation education and training programs and welfare programs into a program that was the most influential and effective in fostering employee performance. The programs implementation will make employees feel valued and care, so as to create a sense of carrying , motivating, and want to achieve the performance as much as possible, and will minimize negative impacts on the management of a company such as feel boring, saturation, which the result in lower loyalty and productivity of the employees to the company.

Key word: Employee relations, Activity, corporation culture,

PENDAHULUAN

Istilah hubungan masyarakat internal (*employee relations*) di dalam dunia *Public Relations*, yaitu publik yang terdiri dari para pekerja (karyawan) menjadi bagian utama dari unit usaha, perusahaan atau instansi itu sendiri. Keberadaan *Public Relations* dinilai penting bagi perusahaan karena berperan sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dengan publik internal maupun eksternal sehingga menciptakan hubungan yang harmonis dan kerja sama team yang solid. Dalam mempertahankan mutu pelayanan, sangat diperlukan adanya manajemen dan organisasi yang berkualitas. *Public Relations* memiliki arti penting dalam sebuah perusahaan yaitu sebagai sumber informasi yang mampu menjembatani antara kepentingan perusahaan dengan kepentingan publik, baik publik internal maupun eksternal. Selain itu perusahaan sangat penting untuk memberikan kondisi lingkungan yang membuat karyawan nyaman saat bekerja sehingga dapat menciptakan kelompok kerja yang solid dan memiliki semangat kerja yang tinggi, dimana pada akhirnya akan membentuk sikap perilaku karyawan atau anggota sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapai.

Hubungan kepegawaian (*employee relations*) dipengaruhi oleh hubungan internal antar karyawan dengan karyawan lainnya, atau hubungan antara karyawan dengan manajemen perusahaan yang efektif (Effendi:1992). Pihak manajemen wajib menciptakan komunikasi internal yang baik karena langsung menyangkut dengan kepentingan-kepentingan yang mendasar dari pihak manajemen sendiri. Manajemen harus menyadari bahwa karyawan merupakan ujung tombak sekaligus representasi dari kebijakan manajemen/organisasi. Baik buruknya manajemen suatu perusahaan dapat dilihat dari kinerja karyawan, komunikasi internal yang baik akan meningkatkan

produktivitas. Hal ini tercipta bukan hanya karena seluruh karyawan bekerja lebih keras, akan tetapi yang lebih penting mereka bekerja sungguh-sungguh, ikhlas, lebih bersemangat, lebih terampil dan efisien.

Melalui aktivitas *employee relations* yang merupakan program *internal relations* dan kekuatan mengelola sumber daya manusia yang baik dan handal, kegiatan *employee relations* otomatis akan sangat berpengaruh dan menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan akan merasa sangat dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas karyawan.

Perusahaan yang sudah lama berdiri biasanya memiliki seperangkat nilai atau norma yang kuat dan menjadi pedoman dalam organisasi atau seseorang bertingkah laku dalam organisasi, seperangkat norma itulah yang disebut budaya perusahaan (*corporate culture*).

Budaya adalah suatu set nilai, penuntun kepercayaan, akan suatu hal, pengertian dan cara berfikir yang dipertemukan oleh para anggota organisasi dan diterima oleh anggota baru seutuhnya. Baik lemah ataupun kuat, budaya perusahaan mempunyai pengaruh terhadap kelangsungan sebuah perusahaan. Pertamina adalah singkatan dari kata Persatuan Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Nasional. Pendirian PT. Pertamina (Persero) dikukuhkan berdasarkan akta Notaris Lanny Janis Ishak, SH No.20 tanggal 17 September 2003, dan disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) melalui Surat Keputusan No.C-24025 HT.01.01 pada tanggal 09 Oktober 2003 (Library.Binus.ac.id, diakses pada 6 Januari 2016 Pukul 21.12 WIB).

Berdasarkan keterangan pihak PT. Pertamina (Persero) divisi SDM yang berkaitan langsung terhadap informasi mengenai karyawan, mengatakan jumlah keseluruhan karyawan pada tahun 2016 berjumlah 129 orang. Pihak humas PT.

Pertamina RU II Sungai Pakning juga memberikan keterangan terkait kegiatan dan aktivitas humas di kedua perusahaan pada dasarnya sama, yaitu bertujuan menjaga hubungan secara internal dan eksternal serta dalam upaya menjaga citra baik yang sudah dicapai, namun secara khusus divisi humas di PT. Pertamina RU II Dumai pada saat ini sudah tidak ada, divisi humas yang sebelumnya merupakan suatu divisi kini berada di dalam naungan divisi SDM. Berbeda dengan PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning yang masih memisahkan fungsi divisi Humas dan SDM itu sendiri, dan masing-masing mempunyai andil dan tanggung jawab yang berbeda. Divisi Humas pada perusahaan berperan terhadap hubungan internal dan eksternal perusahaan serta upaya mempertahankan citra perusahaan, sedangkan bagian SDM berperan dalam segala hal yang berkaitan dengan internal perusahaan saja (PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning). Berbagai upaya dilakukan untuk mewujudkan suasana dan lingkungan kerja yang efektif, dalam upaya membina kinerja karyawan, PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning menerapkan beberapa program yaitu program kesejahteraan karyawan, program penghargaan, program pendidikan dan pelatihan, dan program acara khusus.

TINJAUAN PUSTAKA

Public Relations

Public relations adalah semua bentuk komunikasi yang terencana baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan – tujuan spesifik yang berlandaskan ada saling pengertian (Jenkins, 2004: 10). Rachmadi menyebutkan *public relations* adalah salah satu bidang ilmu komunikasi praktis, yaitu penerapan ilmu komunikasi pada suatu organisasi/perusahaan dalam melaksanakan fungsi manajemen (dalam Ruslan, 2005: 25). Sebagai acuan, salah

satu definisi humas/PR, yang diambil dari *The British Institute of Public Relations*, berbunyi :

- a. “*Public Relations activity is management of communication between an organization and its publics.*”
(Aktivitas Public Relations adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya).
- b. “*Public Relations practice is deliberate, planned and sustain effort to establish and maintain mutual understanding between an organization and its public.*”
(Praktik Public Relations adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya) (dalam Ruslan, 2014:15).

Secara keseluruhan tujuan dari *public relations* adalah untuk menciptakan citra baik perusahaan sehingga dapat menghasilkan kesetiaan publik terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan (Mulyana, 2007). Selain itu *public relations* bertujuan untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik (Maria, 2002). Jadi tujuan *Public Relations* secara umum adalah menciptakan dan memelihara saling pengertian, maksudnya adalah untuk memastikan bahwa organisasi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihak lain yang berkepentingan. Dengan adanya kata ‘saling’ maka organisasi pun harus dapat memahami publiknya.

Komunikasi Internal

Fungsi dan tugas seorang *public relations officer* adalah untuk membina

hubungan komunikasi masyarakat internal. Peranan tersebut menuntut seorang praktisi PR/Humas untuk dapat menjadi corong informasi dari para karyawan kepada pihak perusahaan, atau sebaliknya mampu bertindak sebagai mediator dari perusahaan (pimpinan) terhadap para karyawannya. Pihak humas mampu mempertemukan atau menyampaikan tujuan dan keinginan-keinginan dari pihak karyawan kepada perusahaan atau sebaliknya dari pihak perusahaan terhadap para karyawannya.

Sebuah strategi komunikasi yang dirancang dan dijalankan dengan baik akan memotivasi karyawan. Kebijakan perusahaanlah yang akan membangun tim, membangun kebanggaan dalam bekerja, dan mendorong orang bekerja lebih keras untuk menghadapi persaingan. Manfaat yang dapat dirasakan dari perencanaan strategi yang baik ini antara lain menyediakan sumber peningkatan kinerja, menjembatani kesenjangan antara fungsi departemen, menyebarkan praktik terbaik, memberikan konteks yang kaya dan menelusuri kemajuan (dalam Gregory, 2004:41).

Aktivitas *Employee Relations*

Adanya banyak definisi *employee relations*, salah satunya menurut Cutlip dan Center secara lengkap menyatakan *employee relations* atau publik internal adalah sekelompok orang bekerja (karyawan atau pegawai) didalam suatu organisasi/ lembaga/ perusahaan (Cutlip dan Center, 1982:290).

Menurut Frank Jefkins dalam bukunya *Public Relations* (1992), bahwa publik internal atau *employee relations* tersebut sama pentingnya dengan hubungan masyarakat eksternal, karena kedua bentuk hubungan masyarakat tersebut diumpamakan sebagai kedua sisi mata uang yang mempunyai arti yang sama dan saling terkait satu sama lain. Definisi *employee relations* menurut Neni

Yulianita dalam buku *Dasar-Dasar Public Relations*:

“*Employee relations* yaitu kegiatan public relations untuk memelihara hubungan, khususnya antara manajemen dengan para karyawannya” (Yulianita, 2005:59).

Dapat juga diartikan bahwa hubungan kepegawaian (*employee relations*) tersebut tidak dilihat dalam pengertian yang sempit, yaitu sama dengan hubungan industrial yang hanya menekankan pada unsur-unsur proses “produksi dan upah”, yang terkait dengan “lingkungan kerja”. Hubungan tersebut dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antara karyawan dan manajemen perusahaan yang efektif.

Efektifitas hubungan internal tersebut akan memerlukan suatu kombinasi antara sistem manajemen yang sifatnya terbuka (*open management*), kesadaran pihak manajemen terhadap nilai dan pentingnya memelihara komunikasi timbal balik dengan karyawannya, kemampuan manajer humas yang memiliki keterampilan manajerial serta berpengalaman atau mendapatkan dukungan kualitas sumber manusianya, pengetahuan, media dan teknis komunikasi yang dipergunakan.

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

- a. Program Pendidikan dan Pelatihan : Program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan yakni dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (*skill*) karyawan dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya.
- b. Program Motivasi Kerja Berprestasi : Program ini diharapkan dapat mempertemukan antara

motivasi dan prestasi serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan itu keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi.

- c. Program Penghargaan : Dimaksudkan adalah upaya perusahaan untuk memberikan suatu penghargaan kepada karyawan, baik yang berprestasi kerja maupun cukup lama masa pengabdianya. Dalam hal ini penghargaan akan menimbulkan loyalitas terhadap perusahaan.
- d. Program Acara Khusus : Merupakan program khusus yang sengaja dirancang di luar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya acara gathering, berpiknik bersama yang di hadiri pimpinan yang semua karyawannya dengan maksud untuk menumbuhkan rasa keakraban diantara sesama karyawan dan pimpinan.
- e. Program Media Komunikasi Internal : Membentuk program media komunikasi internal melalui *bulletin*, *news release*, dan majalah perusahaan yang berisikan pesan, informasi dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan atau perusahaan dengan pimpinan (Ruslan, 2002:260).

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

berakibat pada rendahnya loyalitas dan produktivitas karyawan kepada perusahaan.

Kinerja Karyawan

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165). Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang diterapkan (Dessler, 2000:41). Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunagara, 2002:22).

Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu efektifitas dan efisiensi, bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien, selanjutnya otoritas (wewenang), sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut. Disiplin dalam bekerja juga mempengaruhi kinerja karyawan, taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja. Yang terakhir yaitu inisiatif,

berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Setiap perusahaan atau organisasi ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu yang pertama adalah kualitas kerja, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Yang kedua adalah kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Dalam mengukur kinerja karyawan yang ketiga adalah ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Selanjutnya yaitu efektivitas, yang merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Yang terakhir adalah kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor (Robbins, 2006:260).

Budaya dalam suatu organisasi, baik pemerintahan maupun swasta mencerminkan penampilan organisasi, bagaimana organisasi dilihat oleh orang yang berada diluarnya. Organisasi mempunyai budaya positif akan menunjukkan citra positif pula, demikian pula sebaliknya apabila budaya organisasi tidak berjalan dengan baik akan memberikan citra negatif bagi organisasi tersebut.

Sedangkan menurut beberapa ahli lainnya seperti Michael Zwell berpendapat bahwa :

Budaya didefinisikan sebagai cara hidup orang yang dipindahkan dari generasi ke generasi melalui berbagai proses pembelajaran untuk menciptakan gaya hidup tertentu yang paling cocok dengan lingkungannya. Budaya merupakan pola asumsi dasar bersama yang dipelajari kelompok melalui pemecahan masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Sekelompok orang terorganisasi yang mempunyai tujuan, keyakinan dan nilai-nilai yang sama, dan dapat diukur melalui pengaruhnya pada motivasi (Michael Zwell dalam Wibowo, 2013:16).

Dari pendapat para pakar tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa budaya merupakan pola kegiatan manusia yang secara sistematis diturunkan dari generasi ke generasi melalui berbagai proses pembelajaran untuk menciptakan cara hidup tertentu yang paling cocok dengan lingkungannya. Adapun penerapan budaya tersebut di dalam organisasi menjadi budaya organisasi. Diantara para pakar memberikan pengertian tentang budaya organisasi dengan cara yang sangat beragam, karena masing-masing memberikan tekanan pada sudut pandang masing-masing.

Terdapat 3 asumsi yang mengarahkan teori budaya organisasi. Dan ketiga asumsi tersebut menekankan pada pandangan mengenai proses dari sebuah organisasi yang dikemukakan oleh Panconowsky dan O'donnel :

- a. "Anggota-anggota organisasi menciptakan dan mempertahankan perasaan yang dimiliki bersama mengenai realitas organisasi, yang berakibat pada pemahaman yang lebih baik mengenai nilai-nilai sebuah organisasi.

- b. Penggunaan dan interpretasi simbol sangat penting dalam budaya organisasi.
- c. Budaya bervariasi dalam organisasi-organisasi yang berbeda, dan interpretasi tindakan dalam budaya ini juga beragam” (dalam West & Turner 2009).

Perusahaan yang sudah berkembang pesat memiliki budaya perusahaan yang kuat. Jika budaya perusahaan sudah dapat diterima dan menimbulkan komitmen bagi karyawan dan pimpinan perusahaan untuk menjunjung nilai-nilai tersebut, maka akan tercipta suatu pedoman atau norma bertingkah laku dalam perusahaan. Hal ini akan mendukung keberhasilan perusahaan dalam mencapai *objective* perusahaan karena budaya yang tumbuh di dalamnya mampu merangsang semangat kerja sumber daya manusianya, sehingga kinerja perusahaanpun meningkat (Wibowo 2006:189).

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bentuk aktivitas *employee relations* yang diterapkan di PT. Pertamina Persero RU II Sungai Pakning

Program Pendidikan dan Pelatihan

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan potensi SDM adalah dengan cara pendidikan dan pelatihan. Dari kedua istilah tersebut terdapat berbagai pendapat, seperti yang dijelaskan oleh Notoatmojo (1998:21) pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga kerja yang diperlukan oleh sebuah instansi atau organisasi, sedangkan pelatihan berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan karyawan yang sudah menduduki suatu jabatan. Program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan yakni dalam upaya meningkatkan kinerja dan

keterampilan (*skill*) karyawan dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya (Ruslan, 2002:260).

Program pendidikan dan pelatihan dalam organisasi merupakan suatu unsur pembentuk budaya perusahaan karena merupakan salah satu upaya penanaman nilai (*values*) di dalam perusahaan dan melahirkan pahlawan (*heroes*) bagi perusahaan. Hal tersebut karena nilai-nilai mendefinisikan “keberhasilan” dan membentuk standar berprestasi dalam organisasi. Karyawan yang memiliki pendidikan dan kemampuan yang baik nantinya akan menjadi panutan dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

Dalam hal ini PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning sebagai perusahaan besar sangat menjadikan pendidikan dan pelatihan sebagai prioritas utama untuk karyawannya bertujuan menjadikan hal tersebut sebagai landasan untuk mencapai visi misi perusahaan.

Adanya program pendidikan dan pelatihan akan memberikan banyak dampak positif bagi karyawan maupun perusahaan. Adapun dampak positif bagi karyawan seperti menambah pengetahuan dan pengalaman, meningkatkan rasa percaya diri, dan membuat karyawan lebih termotivasi untuk meraih prestasi, sedangkan dampak positif bagi perusahaan itu sendiri adalah memiliki tenaga kerja yang ahli dan terampil, meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja, meningkatkan produktivitas kerja, meminimalisir terjadinya kesalahan kerja, dan meningkatkan mutu hasil kerja. Berikut beberapa kegiatan yang diterapkan di PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning sebagai bentuk pendidikan dan pelatihan kepada karyawan :

Sekolah untuk karyawan.

Bagi karyawan yang sudah lulus dan bergabung menjadi bagian dari PT. Pertamina (Persero) bukan berarti terlepas dari istilah “sekolah”, untuk menjadi

karyawan di perusahaan BUMN ini bukanlah hal yang mudah, calon karyawan harus bersaing dengan peserta lainya dari seluruh Indonesia. Para calon karyawan harus melewati beberapa tahap tes dan seleksi dimulai dari pendaftaran dan administrasi, tes akademik, psikotes, wawancara, dan tes kesehatan yang sangat menyaring peserta tes terbaik untuk menciptakan karyawan-karyawan yang berkualitas. Selanjutnya akan dilakukan pembinaan kepada karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh pihak perusahaan maupun dari karyawan lain yang sudah terlebih dahulu bekerja di perusahaan tersebut.

Bagi peserta yang sudah lulus akan disaring 10 orang terbaik dari masing-masing *refinery unit* untuk di sekolahkan oleh pihak perusahaan dan menjalani masa pendidikan selama 3 tahun dan akan dikembalikan ke *refineryunit* asal setelah selesai menjalani masa studi. Hal ini juga diterapkan kepada karyawan yang sudah lama bekerja di Pertamina dan memiliki prestasi yang baik, namun ada beberapa perbedaan dari segi jangka waktu sekolah yang hanya 6 bulan saja karena memiliki tujuan yang berbeda dari karyawan baru yang bergabung di perusahaan.

Workshop dan seminar

Workshop merupakan frasa kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *work* yang berarti kerja atau pekerjaan, sedangkan *shop* adalah toko atau tempat menjual sesuatu. Jadi jika diartikan dari frasa katanya *workshop* merupakan sebuah kegiatan yang sengaja diadakan sebagai tempat berkumpulnya orang-orang yang berasal dari latar belakang serumpun untuk memecahkan suatu permasalahan tertentu dengan jalan berdiskusi ataupun saling memberikan pendapat antar sesama anggota. Sedangkan pengertian seminar menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pertemuan atau persidangan untuk membahas suatu masalah di bawah pimpinan ahli (guru besar, pakar).

Workshop dan seminar merupakan salah satu budaya organisasi yang digolongkan ritus dan ritual perusahaan karena dilakukan secara terprogram dan sistematis dalam kehidupan sehari-hari perusahaan. PT. Pertamina (persero) RU II Sungai Pakning secara rutin mengadakan *workshop* dan seminar yang ditujukan kepada karyawan sebagai bentuk pelatihan. Untuk waktu dan lokasi tidak bisa dipastikan, karena penyelenggaraan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, seperti yang diungkapkan Bapak Dayat dalam wawancara :

“...Biasanya dalam kegiatan tersebut berisi informasi tentang perusahaan, motivasi kepada karyawan, melatih kerjasama tim, melatih konsentrasi. *Workshop* ini biasanya diadakan di gedung balai pertemuan yang ada di Dumai, kalau waktu penyelenggaraan sesuai kebutuhan perusahaan ya, tidak tetap (wawancara dengan Bpk. Dayat 22 juni 2016).

Dari hasil wawancara diatas narasumber menjelaskan bahwa *workshop* dan seminar secara rutin dilakukan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan karyawan. sakah satu seminar yang diselenggarakan pihak Pertamina adalah seminar penyuluhan keselamatan kerja, seperti pada gambar berikut :

Gambar 5.1
Penyuluhan mengenai
keselamatan kerja



Sumber : PT. Pertamina (Persero)
RU II

Pada gambar terlihat beberapa narasumber menggunakan *wearpacks* sedang memberikan penyuluhan kepada karyawan PT. Pertamina (Persero) RU II mengenai pentingnya keselamatan kerja kepada para karyawan.

Pelatihan Pemadam kebakaran

Kegiatan ini menjadi bagian dari program pelatihan di PT. Pertamina (persero) RU II Sungai Pakning dikarenakan perusahaan ini memiliki sebuah pabrik minyak yang terdiri dari material-material yang sangat mudah terbakar dan di sisi lain pabrik juga berada 1 wilayah dengan perumahan dinas karyawan, maka setiap akhir tahun secara rutin pada tanggal 10 Desember setiap tahun perusahaan melatih ketangkasan, dan rasa tanggung jawab karyawan dengan pelatihan pemadam kebakaran. Pelatihan pemadaman kebakaran oleh karyawan merupakan salah satu bagian dari unsur budaya perusahaan yaitu pahlawan (*heroes*) yang berperan sebagai menanamkan sifat berani dan waspada serta cepat tanggap dalam segala hal. Seperti wawancara yang dilakukan dengan Bapak Dayat :

“Kalau tentang pelatihan pemadam kebakaran itu sudah sesuatu yang harus ya, karena pabrik minyak disini terdiri dari 112 kilang dan hampir keseluruhan

material di sini mudah terbakar, sehingga wajib rasanya pelatihan ini dilakukan rutin kepada karyawan agar saat terjadi hal yang tidak diinginkan tersebut seluruh karyawan sudah siap dan tau apa yang harus dilakukan”.
(wawancara pada 22 Juni 2016)

Kegiatan ini ditujukan untuk semua karyawan tanpa terkecuali, selama kegiatan berlangsung karyawan dilatih cara memadamkan api, mengevakuasi apabila ada korban kebakaran, hal-hal yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan apabila terjadi kebakaran, pelatihan ini tidak semata-mata untuk memadamkan api, namun juga melatih kerjasama, kekompakan tim, meningkatkan rasa kekeluargaan dan rasa saling menjaga sesama. Simulasi pelatihan pemadam kebakaran di PT.Pertamina (Persero) dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 5.2

Simulasi pelatihan pemadaman kebakaran



Sumber : PT.Pertamina (Persero) RU II
Sungai Pakning

Dari gambar di atas dapat dilihat pelatihan pemadam kebakaran dilaksanakan di lapangan terbuka dan diikuti oleh seluruh karyawan dengan menggunakan perlengkapan dan keamanan yang lengkap.

Program acara khusus

Salah satu program yang ada di PT.Pertamina (Persero) RU II Sungai pakning adalah program acara khusus yang diterapkan sebagai salah satu aktivitas humas dalam *employee relations*. Program acara khusus merupakan salah satu budaya organisasi yang termasuk dalam ritual yang rutin dilaksanakan dalam waktu-waktu tertentu. Menurut Macmara (Ruslan, Manajemen *Public Relations& Media Komunikasi*, 2012 : 233), *special event* (acara khusus) adalah suatu acara khusus yang dibuat dan dilaksanakan perusahaan oleh perusahaan secara istimewa yang dikemas kedalam program kegiatan *public relations* di suatu perusahaan, *special event* (acara khusus) dirancang untuk menyampaikan informasi kepada publik mengenai produk ataupun perusahaan.

Dalam hal ini pihak manajemen perusahaan tidak hanya membuat program yang bersifat formal saja, perusahaan membuat sebuah program acara khusus yang bertujuan menghilangkan kejenuhan, adapun beberapa kegiatan acara khusus yang diterapkan di PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai pakning seperti :

Gathering

Gathering diadakan setiap 1 tahun sekali pada awal tahun di Gedung Serbaguna Bulopa yang diikuti oleh karyawan dan keluarga karyawan, dalam acara tersebut diisi acara-acara tarian,hiburan, makan-makan, pada acara puncak biasanya diisi dengan undian hadiah, dan lainnya. *Gathering* di PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning dapat di lihat pada gambar 5.3 :

Gambar 5.3

Gathering karyawan dilaksanakan *indoor*



Sumber : PT. Pertamina (Persero) RU II

Gathering dilakukan di dalam ruangan (*indoor*) yang di isi dengan acara-acara hiburan bertujuan untuk mengikat tali silaturahmi dan hiburan pagi karyawan. *Gathering* juga berperan sebagai salah satu upaya perusahaan untuk lebih memberi kesempatan kepada karyawan mengenal dan meningkatkan rasa memiliki terhadap perusahaan secara tidak langsung.

Perayaan hari besar nasional

Perayaan hari besar nasional pihak perusahaan turut memeriahkan dengan mengadakan acara peringatan atau berupa kegiatan sosial, seperti peringatan hari kemerdekaan Republik Indonesia, hari peringatan agama, hari peringatan pahlawan. Perayaan hari besar nasional merupakan wujud perusahaan untuk menanamkan jiwa patriot dan mencintai keberagaman budaya Indonesia kepada karyawan agar terus dilestarikan kepada generasi penerus dan tidak melupakan sejarah-sejarah negara Indonesia. Adapun bentuk partisipasi PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning dalam perayaan hari besar nasional dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 5.4

partisipasi pihak PT.Pertamina (Persero) dalam memperingati hari besar agama Tionghoa



Sumber : www.halloriau.com

Berdasarkan gambar di atas, warga Tionghoa memberikan apresiasi kepada Pertamina yang turut berpartisipasi dalam perayaan imlek di Sungai Pakning karena turut peduli memeriahkan hari besar perayaan agama dengan membantu menambah daya aliran listrik untuk menyalakan lampion.

Perayaan hari peringatan perusahaan

Pada point ini merupakan acara khusus yang paling meriah, hari ulangtahun perusahaan pada tanggal 10 Desember setiap tahun selalu diisi dengan berbagai acara selama beberapa hari, dimulai dengan upacara pada pagi hari yang diikuti oleh seluruh karyawan dan pimpinan perusahaan, dilanjutkan dengan siaga kebakaran yaitu pelatihan pemadam kebakaran, dilanjutkan dengan kegiatan *one day finish* biasanya diadakan pada hari minggu yang diikuti oleh seluruh masyarakat kec. Bukit Batu adapun acaranya seperti jalan santai berhadiah, lomba memancing, yang dilaksanakan hanya dalam satu hari. Salah satu rangkaian acara perayaan hari peringatan perusahaan dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 5.5
Upacara peringatan HUT Pertamina



Sumber : PT. Pertamina (Persero) RU II

Event-event dan perlombaan antar divisi

Event dan perlombaan antar divisi biasanya dalam bentuk kegiatan olahraga, seperti pertandingan *volley ball*, pertandingan bola ping-pong, pertandingan futsal, dan pertandingan badminton.

Kegiatan-kegiatan tersebut diadakan semata-mata untuk sejenak mengurangi kejenuhan selama bekerja dan menumbuhkan kembali semangat kerja serta rasa kebersamaan antar sesama.

“kegiatan acara khusus seperti *one day finish*, event-event dan perlombaan antar divisi, dan perayaan ulangtahun perusahaan, hal tersebut bertujuan mempererat rasa kekeluargaan antara sesama anggota karyawan dasejenak memberikan rasa rileks dari penatnya bekerja setiap hari dari pagi sampai sore, atau untuk karyawan yang shift- shiftan itu bisa dari pagi sampai pagi lagi ya”. (wawancara divisi humas pada 22 Juni 2016)

Dari pemaparan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pihak PT. Pertamina (persero) sangat memperhatikan suasana dan keadaan karyawannya.

Dengan adanya acara khusus perusahaan ini berarti memberikan kesempatan kepada seluruh bagian internal perusahaan untuk lebih meningkatkan rasa kebersamaan, meningkatkan semangat kerja, bahkan loyalitas karyawan dan rasa saling memiliki dengan adanya kegiatan acara khusus perusahaan, pertandingan antar divisi dapat di lihat pada gambar berikut :

Gambar 5.6
Pertandingan *Volleyball* antar divisi



Sumber : PT. Pertamina (Persero) RU II

Dari gambar di atas dapat dilihat pertandingan olahraga antar divisi sangat disambut antusias oleh seluruh karyawan yang hadir. Masing-masing bagian/divisi hadir untuk memberikan dukungan dan semangat kepada karyawan yang bertanding. Dapat disimpulkan bahwa event-event dan perlombaan antar divisi turut berperan dalam membina kinerja karyawan.

Program penghargaan

Sebagai bentuk usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yang berkesinambungan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. Sebagai langkah nyata dalam hasil pembinaan maka diadakan pemberian penghargaan pegawai yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik.

Adapun pengertian dan penghargaan dalam perusahaan kerap dalam bentuk pemberian piagam dan sejumlah uang dari perusahaan. Ada juga perusahaan yang memberikan penghargaan kepada pegawai karena masa kerja dan pengabdianya dapat dijadikan teladan terhadap pegawai lainnya.

Program penghargaan termasuk sebagai budaya perusahaan yang bertujuan menanamkan nilai – nilai dan memotivasi karyawan untuk bekerja maksimal dan profesional, memberikan yang terbaik untuk perusahaan. Sehingga karyawan terbaik nantinya akan dipilih dan diberikan penghargaan. Karyawan yang terpilih nantinya akan menjadi panutan (pahlawan) bagi karyawan lain untuk bisa menjadi yang terbaik pula.

Pemberian penghargaan karena masa kerja pegawai bertujuan untuk memotivasi gairah dan loyalitas di perusahaan. Pemberian penghargaan tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja pegawai, sehingga dapat mendorong pegawai bekerja lebih giat dan berpotensi. PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning menerapkan program penghargaan sebagai salah satu aktivitas *employee relations* dalam bentuk hadiah atau apresiasi perusahaan terhadap karyawan, hal itu disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya kinerja atau prestasi kerja melampaui target kinerja yang dibebankan (lembur kerja), Ada juga penghargaan setelah 20 tahun bekerja, kemudian mendapatkan hadiah pin emas dari perusahaan, atau bahkan perusahaan memberikan penghargaan karena pegawai telah berhasil menuntaskan proyek khusus lebih cepat dari tenggang waktu, dan mutunya memuaskan. Berikut dapat dilihat prestasi yang diraih oleh karyawan yang mewakili PT.Pertamina RU II :

Gambar5.7
Release APQ Award 2013



PKM, ISS dan I GKM. Iaini Pertamina RU II dalam ever bergensi ini, dinilai mampu dengan unit-unit operasi lai mengikutsertakan gugus, R pun berpartisipasi dalam Q 2013 dengan membuka sta

"Ini prestasi yang membang cukup bergensi untuk tingki Dan event menjadi tolak uk kemampuan para karyawan melahirkan inovasi-inovasi i kinerja," ujar General Mana Dumai, Nyoman Sukadana.

Menurut GM Pertamina, Anr Quality Awards 2013 Ciptak Rp2,17 triliun, APQ Awards dapat melahirkan inovasi-in peluang bisnis baru yang m dampak nyata dalam waktu singkat."Empat tahun pelak

Program Kesejahteraan karyawan

Kesejahteraan karyawan adalah salah satu program yang dirancang khusus untuk kesejahteraan karyawan suatu perusahaan, biasanya meliputi asuransi kesehatan, jaminan dana pensiun, fasilitas kendaraan dinas, rumah dinas, dan lain-lain. Dengan adanya program kesejahteraan karyawan dalam suatu perusahaan, akan tercipta perasan aman dan tenang bagi karyawan perusahaan tersebut, semua ini akan meningkatkan loyalitas karyawan pada perusahaan tersebut. Pemberian kesejahteraan karyawan menurut Marihot Tua Efendi Hariandja (2002:279) adalah untuk membantu karyawan memenuhi kebutuhannya di luar rasa adil, kebutuhan fisik dalam upaya meningkatkan komitmen karyawan kepada perusahaan, meningkatkan kinerja, mengurangi perputaran kerja, dan mengurangi gangguan unjuj rasa sebagai faktor yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas perusahaan.

Program kesejahteraan karyawan merupakan salah satu aktivitas *employee relations* yang termasuk sebagai unsur pembentuk budaya organisasi yaitu lingkungan bisnis. Masing-masing manajemen perusahaan mempunyai strategi dan upaya dalam mengajak orang lain untuk bergabung ke dalam perusahaannya, tidak bisa dipungkiri para pencari kerja akan mencari-cari informasi mengenai perusahaan tempat ia akan bekerja Maka PT. Pertamina (Persero) menjadikan program kesejahteraan karyawan sebagai salah satu aktivitas *employee relations* dalam membina kinerja karyawan dan merupakan salah satu program yang sangat berpengaruh dalam upaya pembinaan Seperti yang dikatakan oeh Bapak Sukahar pada saat wawancara :

"...kesejahteraan karyawan merupakan point yang paling berpengaruh, hal tersebut tentu saja saling

Sumber : www.goriau.com

Pada gambar di atas dikatakan bahwa penghargaan APQ merupakan prestasi yang sangat membanggakan dan cukup bergensi untuk tingkat nasional, menjadi tolak ukur kemampuan para karyawan dalam hal melahirkan inovasi-inovasi peningkatan kinerja karyawan.

Bentuk penghargaan yang paling baik adalah membuat pegawai mengetahui kalau dirinya dihargai oeh perusahaan, bukan hanya oleh sekelompok kecil orang. Seperti yang diungkapkan Bapak Dayat selaku kepala bagian HRD :

"memberikan *reward* terhadap pegawai yang menunjukkan prestasi baik dalam kerja sehari-hari maupun dalam kegiatan lainnya yang memberikan dampak positif akan membuat karyawan merasa dihargai dan tentunya meningkatkan semangat kerja dan memotivasi bagi karyawan yang mendapat penghargaan maupun yang belum mendapat penghargaan". (wawancara pada 22 Juni 2016)

Dari pemaparan di atas dapat dilihat bahwa penghargaan terhadap karyawan merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan dalam bekerja.

berkaitan dalam upaya mencapai visi-misi perusahaan..... Semakin sejahtera karyawan maka akan semakin tinggi loyalitas dan rasa tanggungjawabnya terhadap perusahaan istilahnya “timbang balik” (wawancara 22 Juni 2016).

Jadi dapat dilihat bahwa adanya pemberian kesejahteraan karyawan, selain untuk memelihara semangat dan motivasi kerja, adalah untuk membantu karyawan dalam memenuhi kebutuhannya di luar kerja serta memberikan ketenangan karyawan dalam bekerja.

Model komunikasi *employee relations* dalam membina kinerja karyawan yang diterapkan di PT. Pertamina Persero RU II Sungai Pakning.

Bagi perusahaan dengan skala nasional seperti PT.Pertamina (Persero), maka *employee relations* menjadi suatu syarat mutlak bagi kemajuan perusahaan terlebih dengan banyaknya jumlah karyawan yang terlibat dalam kegiatan perusahaan. Setiap aktivitas yang diterapkan oleh PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning sangat berperan dalam membina kinerja karyawan, perusahaan terlebih dahulu memberikan hak karyawan, setelah segala hak karyawan terpenuhi maka sangat pantas bagi perusahaan menuntut kewajiban karyawan. Karyawan harus senantiasa memberikan kinerja terbaiknya, memenuhi target tertentu dari perusahaan serta menjaga nama baik perusahaan, dalam upaya mencapai hasil kinerja yang baik tersebut, Pertamina mengarahkan dan memfasilitasi keperluan karyawan dalam mengembangkan dan memajukan potensi guna mencapai tujuan perusahaan *employee relations* dengan cara menerapkan aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan hubungan kepegawaian untuk membuka potensi organisasi dan

karyawan. adanya aktivitas *employee relations* di PT. Pertamina (Persero) seperti program pendidikan dan pelatihan dan program penghargaan juga sebagai wujud pembinaan yang memungkinkan karyawan untuk menambah wawasan atau ide kreatif dan berfikir positif untuk diri sendiri dan perusahaan. Besarnya peran *aktivitas employeerelations* dalam membina kinerja karyawan dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Dayat :

pendidikan/pelatihan dan kesejahteraan karyawan merupakan point yang paling berpengaruh, hal tersebut tentu saja saling berkaitan dalam upaya mencapai visi-misi perusahaan. Semakin banyak pengalaman karyawan melalui pendidikan dan pelatihan maka akan semakin dalam pengetahuannya tentang pekerjaannya, kemudian akan meningkatkan kualitas kinerja karyawan, dan semakin sejahtera karyawan maka akan semakin tinggi loyalitas dan rasa tanggungjawabnya terhadap perusahaan istilahnya “timbang balik” antara karyawan dan perusahaan (wawancara pada 22 Juni 2016).

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa program pendidikan dan pelatihan merupakan poin yang sangat berpengaruh dalam upaya melakukan pembinaan kinerja terhadap karyawan. Kemudian berhasil atau tidaknya pembinaan kinerja karyawan dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas karyawan berupa prestasi yang diraih, jumlah *output* yang dihasilkan, kedisiplinan karyawan, rasa tanggung jawab, adanya inisiatif karyawan yang berkaitan dengan daya

pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan perusahaan. Terkait dengan pembinaan kinerja karyawan melalui aktivitas *employee relations*, budaya organisasi yang ada di PT. Pertamina RU II Sungai Pakning sangat berhubungan erat dalam proses pembinaan karyawan melalui program-program yang diterapkan. Budaya dalam perusahaan mencerminkan penampilan organisasi, bagaimana organisasi dilihat oleh orang yang berada diluarnya. Organisasi mempunyai budaya positif akan menunjukkan citra positif pula, demikian sebaliknya apabila budaya organisasi tidak berjalan dengan baik akan memberi citra negatif bagi perusahaan tersebut. Budaya adalah suatu set nilai, penuntun kepercayaan akan suatu hal, pengertian dan cara berfikir yang dipertemukan oleh para anggota organisasi dan diterima oleh anggota seutuhnya. PT. Pertamina (Persero) memiliki budaya perusahaan yang kuat dan menimbulkan komitmen bagi seluruh karyawan dan pimpinan untuk menjunjung nilai-nilai tersebut, agar tercipta suatu pedoman atau norma bertingkah laku dalam perusahaan. Hal ini akan mendukung keberhasilan perusahaan dalam mencapai *objective* perusahaan karena budaya yang tumbuh di dalamnya mampu merangsang semangat kerja dan sumber daya manusianya sehingga kinerja perusahaan akan terus meningkat.

Dalam pandangan Sereno dan Mortensen (dalam Mulyana 2001:121), suatu model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi. Oleh karena itu model bisa disebut sebagai gambaran informal untuk menjelaskan atau menerapkan teori atau penyederhanaan teori.

DAFTAR PUSTAKA

A, Simp, Terence. 2003. *Periklanan Dan Promosi*. Jakarta: Erlangga

- Amir, Yasraf. 2012. *Semiotika Dan Hipersemiotika*. Jakarta: Serambi
- Anggoro, M. Linggar. 2001. *Teori Dan ProfesiKehumasan: Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumiaksara
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Hand Book Of PR*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Budiman, Kris. 2011 *Semiotika Visual*. Yogyakarta: Buku Baik
- Balmer, Jhon M.T 1995. *Corporate Identity The Power And The Paradox*. Design Manajemen Journal (Former Series 6)
- Brannan, Tom. 2004. *Intregated Marketing Comunciations*, Cetakan Pertama. Jakarta: PPM
- Dillistone, F. W. 2010. *The Power OfSymbol*. Jakarta: Pustakafilisafat
- Faisal, Sanipah. 1995.*Merancang Penelitian Penyelenggaraan Kualitatif*. Malang: IKIP Malang
- Hall, Struat. 1997. *Respresentation Cultularrepresentation And Signifying Partice*. The Open University. Sage Publitation Ltd
- Hoed, Benny H. 2001. *Kajian Semiotika Komunikasi Periklanan*. Magelang: Indonesia Tera
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *TeknikPraktisRisetKomunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kurniawan. 2001 *Semiologi Roland Barthes*. Magelang: Indonesia Tera
- Kasali, Renald. 2003. *Membidik Pasar Indonesia Segmenasi Targeting Dan Positioning*. Jakarta: Pt. Gramedia Pusaka Utama

- Liliweri. Alo. 2001 *Dasar-Dasar Komunikasi Periklanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Marzuki. 2000. *Metodelogi Riset*. Yogyakarta: BPFE UII
- Melong, Lexy.J.2007 *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT.RemajaRosdakarya
- Muzellec, Laurent Dan Lambkin, Marry. 2006. *Corporate Rebranding: Destroying, Transffering Or Creating Brand Equity*. European Jurnal Of Marketing. Emerald Group Publising Limited.
- Nugroho, Eko. 2008. *Pengenalan Teori Warna*. Yogyakarta: Andi
- Partanto, Pius A Dan M. Dahlan Al Barry. 1994. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Arloka
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara
- Ruslan, Rosady. 2004. *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sobur, Alex. 2004. *SemiotikaKomunikasi*. Bandung: PtRemajaRosdakarya
- _____.2006. *SemiotikaKomunikasi*. Bandung: PtRemajaRosdakarya
- Sobur, Alex. 2009. *AnalisisTeks Media:SuatuPengantarUntukAn alisisWacana, AnalisSemiotika Dan Analisis Framing*. Bandung: PtRemajaRosdakarya
- Sugiono. 2010. *Metode Pendidikan Pendekatan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta