

IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI PT PLN AREA PEKANBARU

Oleh: Lydiana Monika

Email: Lydianamonika27@gmail.com

Pembimbing: Dr. Nurjanah M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi – Konsentrasi Hubungan Masyarakat

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Employees are one part of the company's internal public which becomes the main element in achieving the goals. Employee relations is influenced by internal relations between internal employees between leaders and employees with other employees or the relationship between employees and effective company management. The phenomena that occur in the new area of the company are lack of employees ability to carry out task oriented tasks, absenteeism problems, lack of respect for employee creativity, lack of communication between leaders and employees and careers running bogged down, monotonous and boring work. One the efforts made by PT PLN (Persero) Area Pekanbaru is to foster employee work through the application of employee relations to continue to produce the best and quality employees. This study aims to determine the form of employee relations communication in increasing employee work motivation at PT PLN (Persero) Area Pekanbaru.

This study uses qualitative methods with descriptive analysis. The subjects in this study were determined based on a purposive technique consisting of public relations supervisors and company employees. Data collection techniques use Huberman's interactive style and Miles with the validity of the data being checked using an extension of participation and triangulation.

The result of the study indicate that the form of employee relations at the PT PLN (Persero) Regional Pekanbaru plays a role in increasing employee work motivation at PT PLN (Persero) Regional Pekanbaru. The form of employee relations program that is implemented is education and training programs, award programs, special programs, employee welfare programs. The four programs that have been implemented are effective programs to increase employee motivation at PT PLN regional Pekanbaru. Form of employee relations communication that is communication down, communication upwards, parallel communication. This form of employee relations communication is very influential in increasing employee motivation at PT PLN Regional Pekanbaru.

Keywords: Implementation Employee Relations, Work Motivation

PENDAHULUAN

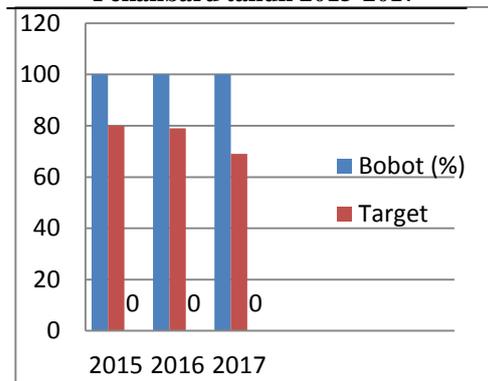
Karyawan merupakan salah satu bagian dari *public internal* yang menjadi unsur utama perusahaan dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Meskipun perencanaan organisasi dan pengawasan sudah sempurna, namun bila karyawannya tidak dapat menjalankan tugasnya dengan perasaan senang, maka suatu perusahaan tidak dapat menjalankan tugasnya dengan maksimal. Kegagalan dalam menyajikan informasi kepada karyawan tentang kebijaksanaan dan perkembangan perusahaan yang mempengaruhi kepentingannya akan menimbulkan kesalahpahaman, desas-desus palsu dan kecaman. Apabila tidak diberikan informasi tentang hal seperti itu, maka karyawan akan membuat informasi tentang hal seperti itu, maka karyawan akan membuat asumsinya sendiri. Yang mungkin salah, atau mereka akan mendengarkan sumber dari luar yang mungkin memberikan informasi yang kurang tepat. Kegagalan yang serius dalam komunikasi karyawan menciptakan kelambanan pegawai, ketidakefisienan, penurunan hasil, penurunan semangat kerja, pemogokan yang merugikan, serta masalah lain yang menimbulkan dampak yang merugikan pada penjualan, keuntungan dan citra publik.

PT PLN (Persero) Area Pekanbaru yang bertempat di Jalan Setia Budhi no.57 Pekanbaru yang merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang pendistribusian listrik, senantiasa memiliki keunggulan bersaing, terutama dalam menghadapi pasar global, diharapkan dapat mengantisipasi perubahan-perubahan yang sangat cepat dan dinamis agar dapat bertahan hidup dan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas jalannya perusahaan.

Berdasarkan hasil obeservasi awal penulis saat melaksanakan Penelitian pada bulan Oktober 2017 sampai dengan Desember 2017, penulis menemukan permasalahan yang terjadi di kantor PT PLN (Persero) Area Pekanbaru yaitu, Kurangnya kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang sifatnya berorientasi pada target, sehingga hasilnya kurang memuaskan, serta kurangnya pengetahuan karyawan akan pekerjaan yang dibebankan, Masalah absensi, hal ini menunjukkan bahwa semaikin meningkat presentase ketidakhadiran karyawan maka kinerja karyawan semakin menurun., ketidakhadiran dalam bekerja, ketentuan yang berlaku untuk kehadiran jam masuk dan jam keluar kerja masih sering dilanggar oleh karyawan, Kurangnya penghargaan terhadap kreativitas karyawan, Kurang komunikasi antara pimpinan dan karyawan, Karir berjalan macet, Pekerjaan monoton dan membosankan. (*Sumber* : Humas PT PLN (Persero) Area Pekanbaru).

Oleh karena itu, peneliti menyorot Pencapaian target perusahaan PT PLN (Persero) Area Pekanbaru pada tahun 2017 Kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru menurun. Berikut ini kondisi pencapaian target karyawan pada PT PLN (Persero) Area Pekanbaru yang dilihat dari hasil penilaian kinerja dalam tiga tahun terkahir dari tahun 2015 sampai tahun 2017, data dilihat dari Grafik 1.1 berikut ini :

Grafik 1.1 Grafik Pencapaian Target Kinerja Perusahaan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru tahun 2015-2017



Sumber : Hasil olah data grafik pencapaian target kinerja perusahaan PT PLN (Persero) Area Pekanbaru tahun 2015-2017 (Humas PT PLN (Persero) Area Pekanbaru)

Dari grafik 1.1 dapat dilihat kondisi pencapaian target kinerja perusahaan saat ini di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru pada tahun 2015 sampai 2016 pencapaian target kinerja perusahaan pada kategori baik (80%) dan cukup (79%). Namun, pada tahun 2017 mengalami Penurunan pencapaian target disemua aspek sampai 69%. Hasil penilaian kinerja tersebut mengidentifikasi bahwa pencapaian yang ada di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru pada tahun 2017 kurang sesuai dengan Peraturan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru. Berikut Standar Pencapaian target kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Area Pekanbaru :

Tabel 1.1
Standar Pencapaian Target Kinerja PT PLN (Persero) Area pekanbaru

No	Target (%)	Kategori
1.	91- ke atas	Sangat Baik
2.	80-90	Baik
3.	70-79	Cukup
4.	61-69	Kurang
5.	60 ke bawah	Buruk

Sumber : Standar Pencapaian Target Kinerja PT PLN (persero) Area Pekanbaru (Humas PT PLN Area Pekanbaru)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat standar pencapaian target kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru. Perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja karyawan, agar perusahaan dapat terus bisa berkembang dan dapat mencapai target kinerja setiap tahunnya. Karena dengan adanya kinerja karyawan dalam diri setiap karyawan Maka, karyawan mampu mengoptimalkan kemampuan untuk melakukan pekerjaannya.

Terkait hal tersebut, humas PT PLN (Persero) Area Pekanbaru memiliki peranan yang sangat penting untuk membina hubungan dengan karyawan dalam rangka meningkatkan motivasi kerja karyawan.

PT PLN (Persero) Area Pekanbaru berharap dengan kegiatan-kegiatan yang dimaksudkan bagi karyawan dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja, yang selanjutnya akan dibahas lebih dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi *Employee Relations* dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru”

TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi

Menurut Purwanto (2012:71-73) Proses implementasi itu terjadi apabila telah disepakati bahwa cara melihat keberhasilan implementasi tidak hanya berhenti pada kepatuhan para implementer saja namun juga yang dicapai setelah prosedur implementasi dijalani maka upaya untuk memahami realitas implementasi kebijakan perlu dilihat secara detail dengan mengikuti proses implementasi yang dilalui oleh para implementer dalam upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan tersebut.

Employee Relations

Menurut Widjaja, *Employee Relations* merupakan hubungan kerja sama antar semua pihak yang berada dalam proses produksi disuatu perusahaan. Kegiatan ini menitik beratkan kepada hubungan antara pemimpin perusahaan dengan karyawan atau karyawan dengan karyawan. yang dalam hal ini mencakup kepada bentuk kegiatan penempatan dan pemindahan karyawan, penerimaan pegawai baru, kenaikan pangkat, dan kondidate karyawan pemutusan kerja, pensiun dan jaminan sosial. (Widjaja, 2005: 26)

Maksud dan tujuan implementasi *employee relations*, antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik yang dipergunakan dalam suatu organisasi atau perusahaan.
2. Untuk menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan dalam komunikasi antara manajemen perusahaan dengan karyawannya.
3. Sebagai sarana saluran atau alat komunikasi dalam upaya menjelaskan tentang kebijaksanaan, peraturan dan ketatakerjan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.
4. Sebagai sarana media komunikasi internal bagi pihak karyawan untuk menyampaikan keinginan-keinginan atau sumbang saran dan informasi serta laporan kepada pihak manajemn perusahaan (pimpinan). (Ruslan, 2014:277-278)

Kegiatan *employee relations* dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dilaksanakan dalam bentuk berbagai macam aktivitas dan program, antara lain sebagai berikut (Ruslan, 2014 : 278):

1. Program Pendidikan dan pelatihan, Program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan oleh perusahaan dalam

upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (*skill*) karyawan, dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan lain sebagainya.

2. Program motivasi kerja berprestasi, Program tersebut dikenal dengan istilah *Achievement Motivation Training* (AMT), dimana melalui pelatihan tersebut diharapkan dapat mempertemukan antara motivasi dan prestasi kerja serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan atau keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas tinggi.
3. Program penghargaan, Program penghargaan yang dimaksud adalah upaya pihak perusahaan (pimpinan) dalam memberikan suatu penghargaan kepada karyawan, baik yang berprestasi kerja maupun cukup lama masa pengabdian pekerjaan
4. Program acara khusus (*Special Event*), Yaitu merupakan suatu program khusus yang sengaja dirancang diluar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya dalam rangka *event* ulang tahun perusahaan, diadakan kegiatan keagamaan, olahraga, lomba, hingga berpiknik bersama yang dihadiri oleh pimpinan dan semua para karyawannya. Kegiatan dan program tersebut, dimaksudkan untuk menumbuhkan rasa keakraban bersama di antara sesama karyawan dan pimpinan.
5. Program Kesejahteraan karyawan adalah program yang dirancang khusus untuk kesejahteraan karyawan suatu perusahaan, biasanya meliputi asuransi kesehatan, jaminan dana pensiun, fasilitas kendaraan dinas, rumah dinas dan lain-lain.

Pelaksanaan program *employee relations* (hubungan masyarakat internal) yang tepat dalam suatu organisasi merupakan sarana teknis atau suatu kegiatan metode komunikasi yang memiliki kekuatan mengelola sumber

daya manusia dan lain sebagainya demi pencapaian tujuan komunikasi. “Komunikasi kedalam dengan melalui program *employee relations* tersebut diharapkan akan menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan perusahaan” (Ruslan, 2010:250).

Keberadaan fungsi humas pada suatu organisasi atau perusahaan biasanya diketahui dari adanya bagian atau departemen humas. Di berbagai perusahaan di Indonesia penggunaan istilah *public relations* adalah sama banyaknya dengan humas. Pada umumnya, lembaga atau organisasi pemerintah masih menggunakan istilah humas, sementara perusahaan swasta lebih senang menggunakan istilah *public relations*. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan istilah humas karena penulis melakukan penelitian di lembaga pemerintahan atau badan usaha milik negara (BUMN).

Humas 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 sesama (Jefkins, 2004:10).

Menurut Effendy (2009:24), dirumuskan fungsi Humas sebagai berikut :

1. Menjunjung kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi
2. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik eksternal maupun internal.
3. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
4. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

Tugas humas, menurut Oxley seperti yang dikutip Iriantara menyebutkan tugas humas yang pada intinya adalah untuk memberi layanan pada orang-orang yang disebut manajemen (Iriantara, 2004:45-46).

Menurut Ruslan dalam buku Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi (konsep dan aplikasi), menyatakan bahwa “Komunikasi internal adalah komunikasi yang dilaksanakan oleh masyarakat internal baik dari para karyawan kepada perusahaan atau sebaliknya.” Fungsi komunikasi internal adalah mengusahakan agar para karyawan mengetahui apa yang sedang dipikirkan manajemen dan mengusahakan agar manajemen mengetahui apa yang sedang dipikirkan oleh karyawan. (Ruslan, 2003:156)

Bentuk komunikasi *Employee relations* (Komunikasi internal) menurut Ruslan dalam buku Manajemen *Public Relations* dan Media komunikasi (konsep dan Aplikasi), di dalam perusahaan biasanya dilakukan secara timbal balik, yaitu:

1. Komunikasi ke bawah (*downward communication*), yaitu komunikasi dari pihak perusahaan kepada para karyawan. Misalnya berupa perintah pimpinan, instruksi dan informasi spesifikasi teknis suatu pekerjaan yang akan diberikan kepada bawahannya. Media yang dipergunakan dalam bentuk komunikasi lisan (perintah dan instruksi), dan tulisan (nota dinas, peraturan, surat edaran dan lain-lain).
2. Komunikasi ke atas (*Upward communication*), yaitu komunikasi dari pihak karyawan kepada perusahaan. Misalnya berbentuk 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*), yaitu komunikasi yang berlangsung sesama karyawan. Misalnya informasi mengenai pekerjaan atau menyangkut pendidikan dan pelatihan lainnya, dapat juga mengenai kegiatan di luar pekerjaan(kedinasan) dalam bentuk olahraga, keagamaan, kekeluargaan dan aktifitas sosial. (Ruslan, 2003:257)

Menurut Brennan yang dikutip Effendy dalam buku Ilmu Komunikasi teori dan praktek mengungkapkan bahwa Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertical dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen). (Effendi, 2010:122)

Budaya Perusahaan

Pada dasarnya penggunaan istilah “budaya perusahaan atau *corporate culture*” sama dengan “budaya organisasi atau *organization culture*”. Hanya saja ada kecendrungan pemahaman bahwa pengertian “organisasi” dalam iklim ruang lingkup yang lebih luas dari pada istilah “perusahaan” agar lebih spesifik. Namun dalam menjelaskan pada kerangka teori, peneliti mengkombinasikan kedua istilah tersebut. Sebelum membahas mengenai budaya perusahaan, kita harus mengetahui terlebih dahulu apa itu budaya. Robert G. Owen (dalam Tika, 2006:2) mengemukakan budaya adalah suatu sistem pembagian nilai dan

kepercayaan yang berinteraksi sengan orang dalam suatu organisasi, stuktur organisasi, dan sistem kontrol yang menghasilkan norma perilaku.

1. Ciri-ciri budaya perusahaan
Menurut Robbins (2006:289), ada tujuh ciri-ciri budaya perusahaan yaitu :

1. Inovasi dan pengambilan resiko, Se jauh mana karyawan didukung untuk menjadi inovatif dan mengambil resiko.
2. Perhatian terhadap detail. Se jauh mana karyawan diharapkan menunjukkan kecermatan , analisis daan perhatian terhadap detail.
3. Orientasi hasil. Se jauh mana manajemen menfokuskan pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.
4. Orientasi orang. Se jauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek pada orang-orang didalam perusahaan itu
5. Orientasi tim. Se jauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukannya individu
6. Keagresifan. Berkaitan dengan keagresifan karyawan.
7. Kemantapan. Perusahaan menekankan dipertahankannya budaya perusahaan yang sudah baik.

Dengan menilai perusahaan berdasarkan tujuh karakteristik ini, akan diperoleh gambaran majemuk dari budaya perusahaan itu. Gambaran ini menjadi dasar untuk perasaan pemahaman bersama yang dimiliki para anggota mengenai perusahaan itu, bagaimana urusan diselesaikan di dalamnya, dan cara para anggota berperilaku.

2. Unsur Pembentuk Budaya Perusahaan

Deal dan Kennedy (dalam Nawawi, 2013:26) hasil dari penelitian berhasil merumuskan beberapa unsur yang membentuk budaya perusahaan, yaitu :

a. Lingkungan bisnis (*Business environment*)

Masing-masing perusahaan menghadapi kenyataan yang berbeda ketika menjalankan usaha tergantung pada produk, pesaing, pelanggan, teknologi, pengaruh lingkungan dan sebagainya. Untuk berhasil dalam pasar, tiap perusahaan harus menjalankan beberapa aktivitas tertentu dengan baik. Pada beberapa pasarhal ini penjualan, penemuan dan manajemen biaya. Singkatnya lingkungan dimana perusahaan beroperasi menentukan apa yang harus dilakukan agar berhasil. Lingkungan bisnis ini merupakan pengaruh tunggal terbesar dalam membentuk sebuah budaya perusahaan. Perusahaan yang tergantung pada kesuksesan kemampuan mereka dalam menjual produk yang tidak bervariasi cenderung membangun satu jenis budaya perusahaan *a work hard/play hard culture* yang menjaga kestabilan penjualan. Perusahaan yang menekankan pada penelitian dan pengembangan uang sebelum mereka tahu jika produk akhir akan berhasil atau cenderung menggunakan budaya yang berbeda *a bet your company culture*, dirancang untuk memastikan bahwa keputusan-keputusan sudah dipikirkan sebelum tindakan diambil.

b. Nilai-nilai (*values*)

Nilai-nilai merupakan konsep dasar dan kepercayaan sebuah organisasi, sebagaimana nilai-nilai ini membentuk inti dari budaya perusahaan. Salah satu perusahaan yang memiliki budaya yang kuat memiliki sistem nilai yang kaya dan kompleks yang diterima oleh karyawan. Manajer perusahaan ini berbicara masalah kepercayaan secara terbuka dan tidak malu-malu dan mereka tidak mentolelir penyimpangan dari standar perusahaan.

c. Pahlawan (*heroes*)

Elemen kepahlawanan sering dimanfaatkan untuk mengajak seluruh sumber daya manusia mengikuti nilai-nilai budaya yang dilakukan oleh orang-orang tertentu yang ditunjuk perusahaan sebagai tokoh panutan. Budaya yang kuat dapat terjadi pada organisasi yang memiliki banyak orang-orang yang dijadikan panutan bagi seluruh sumber manusia yang ada. Seseorang tidak mutlak harus memiliki kharisma agar dapat dijadikan tokoh panutan. Dalam hal ini yang penting harus lebih merata kedalam bidang-bidang yang cukup kuat didalam perusahaan misalnya : diijarkan dewan direksi, pemasaran, produksi, personalia, dan lain-lain. Apabila sumber daya manusia yang andal tersebar diseluruh perusahaan dapat mendorong dalam meningkatkan prestasi kerja sesuai dengan orang yang menjadi panutan dibagian tersebut.

d. Ritus dan ritual (*the rites and the rituals*)

Merupakan rutinitas yang terprogram dan sistematis didalam kehidupan sehari-hari perusahaan. Sebuah perusahaan yang memiliki budaya perusahaan yang kuat akan memanfaatkan ritus dan ritual guna memperkuat nilai-nilai organisasi yang penting dibenak para karyawan. Dalam ritual, manajemen perusahaan menunjukkan pada karyawan jenis perilaku yang diharapkan dari mereka. Sementara dalam seremoni, perusahaan memberikan contoh yang manjur dan nyata mengenai apa yang menjadi landasan berpijak perusahaan.

e. Jaringan budaya (*the cultural network*)

Sebagai sarana komunikasi primer (namun informal) dalam sebuah organisasi, Jaringan budaya adalah "pembawa" nilai-nilai perusahaan dan mitos berbisik membentuk hierarki kekuasaan tersembunyi dalam perusahaan. Memanfaatkan jaringan

secara efektif adalah salah satu cara untuk menyelesaikan masalah atau memahami apa yang sebenarnya terjadi.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi budaya perusahaan

Menurut Kreitner (2014:80) ada beberapa faktor yang mempengaruhi budaya organisasi dalam sebuah perusahaan. Adapun faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut, (a) Nilai, (b) Kepercayaan, (c) Prilaku yang dikendaki, (d) Keadaan yang amat penting, (e) Pedoman menyeleksi atau mengevaluasi kejadian.

4. Jenis-jenis Budaya Perusahaan

Berdasarkan proses informasi menurut Robert E. Quinn (dalam buku Tika, 2007:92) budaya perusahaan terdiri dari :

1. Budaya rasional, yaitu proses informasi individu (klarifikasi sasaran pertimbangan logika dan perangkat pengarahan) diasumsikan sebagai sasaran bagi tujuan kinerja yang ditunjuk (efisiensi, produktivitas dan keuntungan atau dampak).
2. Budaya Ideologis, yaitu pemrosesan informasi intuitif dari pengetahuan yang dalam, pendapat dan inovasi diasumsikan sebagai sarana bagi tujuan revitalitas (dukungan dari luar perolehan sumber daya dan pertumbuhan).
3. Budaya konsensus, yaitu pemrosesan informasi kolektif (diskusi, partisipasi, konsensus, dan kerjasama kelompok)
4. Budaya Hierarkis, yaitu pemrosesan informasi formal (dokumentasi, komputasi, dan evaluasi) diasumsikan sebagai sarana bagi tujuan kesinambungan (stabilitas, kontrol, dan koordinasi).

Motivasi Kerja

Kata motivasi berasal dari kata latin yakni “ motive” yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang terdapat dalam diri *organism* yang menyebabkan *organism* itu bertindak atau berbuat. (Ruliana, 2014:113).

Menurut Abraham Maslow kebutuhan motivasi kita terdiri dari lima kategori yaitu : Fisiologis, Keselamatan atau keamanan, Sosial, Penghargaan, dan Aktualisasi diri. Suatu kebutuhan pada urutan rendah, tidak perlu dipenuhi secara lengkap sebelum kebutuhan yang lebih tinggi menjadi lebih aktif. Berikut disajikan dalam bentuk gambar dibawah ini beserta dengan keterangannya, kebutuhan berdasarkan pandangan Maslow tersebut. (Ruliana,2014:118)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Lincoln dalam Moleong (2010:191) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian dengan menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Penelitian ini dapat dipahami dengan melukiskan dan menerangkan fakta, alur analisisnya mengacu pada format implementasi *empoyee relations* sebagai arah penelitian

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru berlokasi di Jl. Setia Budhi No.57 Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan pada periode bulan Oktober hingga bulan Desember 2017.

Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek atau informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang. Informan yang dimaksud adalah Supervisor bagian Humas PT

PLN (Persero) Area Pekanbaru yang menjadi Pengelola Informasi dan Dokumentasi, 9 orang karyawan yang berperan langsung dalam mengikuti kegiatan yang berhubungan dengan *employee relations* di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman. Teknik analisis data dengan menggunakan Analisis Model Miles dan Huberman ini melalui reduksi data, *display* data atau penyajian data dan terakhir pengambilan kesimpulan atau verifikasi (Moeleong, 2005: 104).

Teknik Keabsahan Data

Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan juga menuntut peneliti agar turun langsung kelokasi dan dalam waktu yang panjang guna mendekteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data. Selain itu perpanjangan keikutsertaan juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan para subjek kepada peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti itu sendiri (dalam Moleong, 2005:327).

Triangulasi

Triangulasi sebagai teknik kualitatif yang digunakan sebagai pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu lainnya. Triangulasi sebagai sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif menurut patton (dalam Moleong, 2005:330).

1. Membandingkan data dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan prespektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan hasil suatu dokumen yang berkaitan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *employee relations* di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru

Program Pendidikan dan Pelatihan

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan potensi SDM dengan cara pendidikan dan pelatihan. Dalam hal ini PT PLN (Persero) Area Pekanbaru sebagai perusahaan BUMN menjadikan pendidikan dan pelatihan sebagai prioritas utama untuk karyawannya bertujuan menjadikan hal tersebut sebagai landasan untuk mencapai visi dan misi perusahaan

PT PLN (Persero) Area Pekanbaru perusahaan yang sangat mengutamakan pentingnya ilmu pengetahuan yang akan mempengaruhi kualitas karyawan diperusahaan itu sendiri dan selalu memberikan kesempatan kepada personil dalam meningkatkan kecakapan dan keterampilan mereka, terutama dalam bidang-bidang yang berhubungan dengan kepemimpinan atau mahaerial yang diperlukan dalam pencapaian tujuan organisasi sebagai wujud meningkatkan motivasi kerja karyawan melalui program pendidikan dan pelatihan.

Adanya program pendidikan dan pelatihan seperti workshop dan seminar, dan pelatihan pemadaman kebakaran, 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 mutu hasil kerja.

Program Acara Khusus

Program acara khusus yang ada di PT PLN (Persero) Area pekanbaru adalah program acara khusus yang diterapkan sebagai salah satu aktivitas humas dalam *employee relations*. 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 PLN (Persero) Area Pekanbaru yaitu : *Gatring*, perayaan hari besar nasional, Perayaan hari peringatan perusahaan, Event-event dan perlombaan antar divisi.

Program Penghargaan

Memberikan 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 karyawan, sehingga dapat mendorong karyawan bekerja lebih giat dan berpotensi. PT PLN (Persero) Area Pekanbaru menerapkan program penghargaan sebagai salah satu implementasi *employee relations* dalam bentuk beberapa hal, diantaranya kinerja atau prestasi kerja melampaui target kinerja yang dibebankan (lembur

kerja), Ada juga karyawan yang diberi penghargaan karna sudah 30 tahun bekerja, Ada juga penghargaan kepada karyawan yang telah berhasil menuntaskan proyek khusus lebih cepat dari tenggang waktu, dan mutunya memuaskan. Bentuk penghargaan yang paling baik adalah membuat karyawan mengetahui kalau dirinya dihargai oleh perusahaan. dilihat bahwa penghargaan terhadap karyawan merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan dalam bekerja.

Program Kesejahteraan untuk Karyawan

Kesejahteraan karyawan adalah salah satu program yang dirancang khusus untuk kesejahteraan karyawan syuatu 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 perasaan aman dan tenang bagi karyawan perusahaan tersebut. PT PLN (Persero) Area Pekanbaru menjadikan program kesejahteraan karyawan sebagai salah satu program yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. 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.

Bentuk Komunikasi *employee relations* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan yang diterapkan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru

Komunikasi Kebawah

Bentuk komunikasi kebawah, penyampaian informasi yang dilakukan

melalui lisan dengan para karyawan. Dengan demikian rasa pengertian bersama dan kepercayaan dari mereka dapat terpelihara dan dibina, juga dilakukan melalui rapat. Media yang dipergunakan dalam bentuk komunikasi lisan yaitu perintah dan instruksi, dan media tertulis yaitu Gambar dan foto, komunikasi bentuk ini biasanya karena ada hal yang ingin disampaikan tidak dapat dilukiskan dengan lisan. Selain itu pimpinan membangun interaksi yang baik, sehingga pesan atau informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh karyawan. Dalam hal ini dibutuhkan proses komunikasi lisan yang lebih efektif sehingga informasi tersebut lebih jelas dan tepat sasaran dan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Komunikasi kebawah berbentuk pemberian instruksi atau penjelasan suatu tugas, bagaimana tugas itu harus dikerjakan dan diselesaikan. Para atasan mengirimkan informasi mengenai peraturan, kebijakan, dan standar minimum. Untuk memotivasi bawahannya, para atasan juga memberikan informasi untuk menilai prestasi bawahan sehingga dapat meningkatkan semangat dan motivasi karyawan PT PLN (Persero) Area Pekanbaru dalam bekerja.

Komunikasi ke Atas

Bentuk komunikasi ke atas yaitu untuk memperoleh dan menampung berbagai masukan dari para karyawan, pihak manajemen menempatkan sejumlah kotak saran ditempat-tempat umum di seluruh lokasi perusahaan. Setiap karyawan yang memiliki komentar, ide, keluhan, atau bahkan kecaman pedas pada atasan atau perusahaan dipersilahkan menyampaikan secara anonim melalui kotak-kotak surat tersebut. Hal ini dapat mengurangi ketegangan pada karyawan

dengan memberikan kesempatan pada anggota organisasi pada tingkat lebih rendah untuk membagikan informasi yang relevan dengan atasannya. Hal ini mendorong partisipasi dan keterlibatan karyawan, dan karenanya meningkatkan kohesivitas organisasi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan (*feedback*), memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek terhadap motivasi kerja dan sikap karyawan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru.

Komunikasi Sejajar

Komunikasi sejajar, dilakukan melalui Komunikasi Horizontal mempunyai beberapa tujuan tertentu diantaranya Mengkoordinasikan tugas-tugas, Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas, Memecahkan masalah, Menyelesaikan konflik diantara anggota organisasi, Menjamin pemahaman yang sama, Mengembangkan sokongan interpersonal. Karyawan dan pimpinan biasanya melakukan komunikasi sejajar pada saat jam istirahat, sedang rekreasi, atau pada waktu pulang kerja. Komunikasi secara informal ini mengalir melintasi berbagai fungsi organisasi dalam level yang sama. dalam organisasi untuk memotivasi kerja serta gairah kerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru.

Pembahasan

Penelitian ini berjudul implementasi *employee relations* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru ini bertujuan untuk melihat lebih mendalam apa saja kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dalam Konteks penelitian, Implementasi *employee relations*

didukung oleh konsep maupun teori, karena teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang sudah diuji kebenarannya. Implementasi *employee relations* dalam penjabarannya yaitu adanya program pelatihan dan pendidikan, program acara khusus, program penghargaan, program kesejahteraan karyawan. Sedangkan bentuk komunikasi *employee relations* yaitu komunikasi kebawah, komunikasi keatas, dan komunikasi seajar.

Berdasarkan hal tersebut maka adapun teori atau model yang tepat untuk dapat menjelaskan mengenai implementasi *employee relations* yaitu model budaya perusahaan. Model ini menjelaskan berhasil atau tidaknya meningkatkan motivasi kerja karyawan dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas karyawan berupa kuantitas dan kualitas karyawan berupa prestasi yang diraih, jumlah output yang dihasilkan, kedisiplinan karyawan, rasa tanggungjawab, adanya inisiatif karyawan yang berkaitan dengan adanya daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan perusahaan.

Terkait dengan meningkatkan motivasi kerja karyawan melalui penerapan *employee relations* budaya perusahaan yang ada di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru sangat berhubungan erat dalam proses memotivasi karyawan melalui program yang diterapkan. Budaya dalam perusahaan mencerminkan penampilan organisasi bagaimana organisasi dilihat oleh orang – orang yang berada diluarnya. Organisasi mempunyai budaya positif akan menciptakan budaya positif juga, demikian sebaliknya apabila budaya organisasi tidak berjalan dengan baik akan menunjukkan citra negatif bagi

perusahaan tersebut. Budaya adalah suatu aset nilai, penuntun kepercayaan akan suatu hal, pengertian dengan cara berfikir yang dipertemukan oleh para anggota organisasi dan diterima oleh anggota seutuhnya. PT PLN (Persero) Area Pekanbaru memiliki budaya perusahaan yang kuat yang menimbulkan komitmen bagi seluruh karyawan dan pimpinan untuk untuk menjunjung nilai-nilai tersebut, agar tercipta suatu pedoman dan tingkah laku dalam perusahaan. Hal ini akan mendukung keberhasilan perusahaan dalam mencapai target kinerja perusahaan karena budaya yang tumbuh di dalamnya mampu merangsang semangat dan motivasi kerja sumber daya manusianya sehingga kinerja dan motivasi karyawan di perusahaan akan terus meningkat. memberikan motivasi kepada karyawan lain.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian implementasi *employee relations* yang ada di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Bentuk Implementasi *employee relations* yaitu program pendidikan dan pelatihan, Program acara khusus, program penghargaan, dan program kesejahteraan karyawan. Program ini memberikan berbagai macam kemudahan yang mendukung dan mendorong karyawan selama menjadi bagian dari perusahaan baik secara materi maupun fasilitas, yang bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. Empat program yang diterapkan ini, menjadi program efektif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru..

2. Bentuk komunikasi *Employee relations* dalam memotivasi kerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru dengan tujuan untuk meningkatkan semangat dan prestasi, adapun kesimpulan bentuk komunikasi *employee relations* yaitu Komunikasi kebawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi sejajar. Bentuk komunikasi *employee relations* sangat berpengaruh dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi. 2001. *Dasar-dasar public relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Alwasilah, Chaedar. 2003. *Pokoknya Kualitatif*. Jakarta: Dunia Pustaka.
- Amin, Widjaja Tunggal. 2005. *Internal Auditing, Edisi Lima*. Yogyakarta: BPFE.
- Anggoro, M.Linggar. 2005. *Teori dan profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anwar Prabu, Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi teori dan praktek*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Arni, Muhammad. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Grafiti.
- Kreitner, Robert., dan Kinicki,Angelo. 2014. *Prilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moekijat. 1990. *Asas-asas Prilaku Organisasi*. Bandung : Alumni Press.
- Moleong, Lexy, J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, Cetakan Kedua Puluh satu*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif edisi Revisi*. Bandung : Rosdakarya.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif edisi Revisi*. Bandung: Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya offset.
- Sumber lainnya :**
- Data/Arsip Manajer PT PLN Area Pekanbaru tahun 2017
- Data/arsip Pembangkit PT PLN Area Pekanbaru tahun 2017
- Data/Arsip Jaringan PT PLN Area Pekanbaru tahun 2017
- Data/arsip Pelayanan dan Administrasi PT PLN Area Pekanbaru tahun 2017
- Data/arsip Humas PT PLN Area Pekanbaru tahun 2017
- Data Arsip Perencanaan PT PLN Area Pekanbaru tahun 2017
- Sumber Jurnal :**
- Annisah Septia Maheldi. 2016. *Program Employee Relations dalam memotivasi karyawan pada Pingu's English School Pekanbaru*, Universitas Riau. (Jom.unri.ac.id/index.php/JOMFI/SIP/Article/view/AnnisahSeptiaMaheldi/programemployeereleatonsdalammemotivasikaryawan/10975/10381) diakses pada tanggal 7 Desember 2017, pukul 14.00 WIB.
- Catherine Y Kingsley. 2017. *Komunikasi employee relations dan motivasi ditempat kerja*. North Dakota State University. USA.

(http://www.academia.edu/27849100/The_Journal_employee_Work_Employee_Relations_Strategy.pdf) diakses pada tanggal 14 September 2018, pukul 15.00 WIB.

Pandu, Bimatara. 2016. *Aktivitas employee relations* di PT Radio Bhakti Sangkuriang Kuningan. Bandung, Universitas Islam Bandung. ([Http://ejournal.unisba.ac.id](http://ejournal.unisba.ac.id)) diakses pada tanggal 16 Desember 2017, pukul 11.00 WIB.

Rahmadini, Rindu. 2016. *Aktivitas Employee Relations* dalam membina kinerja karyawan (studi pada PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning). Pekanbaru, Universitas Riau. ([Jom.unri.ac.id/index.php/JOMFIS_IP/Article/view.RinduRahmadini](http://Jom.unri.ac.id/index.php/JOMFIS_IP/Article/view/RinduRahmadini)). *Aktivitas Employee relation* dalam membina kinerja karyawan/10675/10331) diakses pada tanggal 11 Desember 2017, pukul 09.00 WIB.