

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Employee Relations merupakan upaya membangun hubungan antara karyawan dan manajemen pada suatu perusahaan atau organisasi. Karena hubungan karyawan sangatlah penting untuk dijaga yang didalamnya mencakup komunikasi. Karena langkah awal untuk menjalin hubungan dapat dilakukan melalui komunikasi, tanpa komunikasi seseorang pun tidak mampu membangun suatu hubungan yang baik begitupun didalam suatu perusahaan dan komunikasi adalah kunci kelancaran dalam hubungan, dengan buruk komunikasi yang ada akan mempengaruhi manajemen karena dapat memunculkan permasalahan-permasalahan di dalam perusahaan

Majunya perusahaan tidak terlepas dari kuatnya manajemen dan kinerja dari karyawan yang semangat dan mendukung kemajuan perusahaan seperti PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai perusahaan dengan jumlah kapal ferry terbesar di Indonesia bahkan di dunia¹. PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) salah satu perusahaan yang bergerak dalam penyeberangan transportasi laut dibawah naungan BUMN yang dan memiliki 36 rute Pelabuhan. Perusahaan tentu memastikan hubungan dan komunikasi yang baik dengan karyawan untuk terus mendorong pertumbuhan perusahaan dan juga jika berdasarkan data dari

¹ Lewat akuisisi, ASDP Kukuhkan Sebagai Pemilik Armada Ferry Terbesar. (2022). <https://ekonomi.republika.co.id/berita/r80o6b349/lewat-akuisisi-asdp-kukuhkan-sebagai-pemilik-armada-ferry-terbesar> . Diakses 20 November 2023, Pukul 15.24 WIB.

annual report (Laporan Tahunan 2021) jumlah karyawannya mengalami peningkatan 0,01% dibanding tahun sebelumnya yaitu dari 4.537 orang menjadi 4.589 karyawan, yang tersebar di beberapa cabang di Indonesia. dengan (93,53 % laki-laki dan 6,47% perempuan²). Untuk mengelola karyawan sebanyak itu tentu manajemen pusat perlu berkoordinasi dengan Humas ataupun SDM dari setiap kantor cabang untuk menjaga kualitas dan kesejahteraan karyawannya.

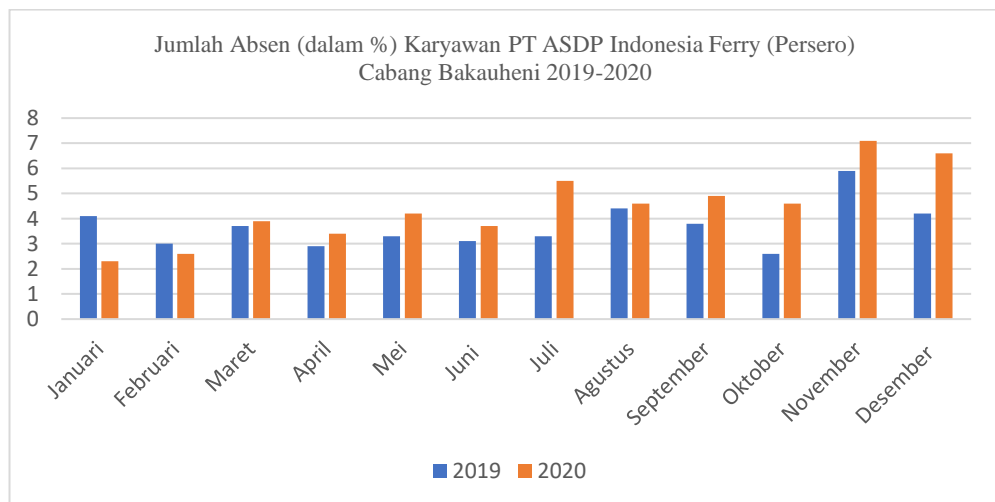
Karena ASDP merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan sehingga mereka memiliki focus memberdayakan karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik, salah satunya di ASDP Bakauheni yang merupakan kantor cabang utama berperan sebagai operator sehingga menjadi acuan dan mempunyai kendali yang lebih tinggi dalam Pelabuhan Bakauheni dibanding perusahaan penyeberangan lainnya. Karena juga memiliki tanggungjawab sebagai pemelihara dan perawatan pelabuhan bakauheni. Selain itu ASDP cabang Bakauheni berada di Lampung sebagai salah satu Pelabuhan teraktif atau tersibuk di Indonesia yang menyambungkan Pulau Jawa dan Pulau Sumatera, dan memiliki fasilitas yang lebih lengkap dan mempunyai luas Pelabuhan lebih besar. Selain itu ASDP Bakauheni pun kadangkali dikunjungi oleh orang-orang penting seperti Menteri Perhubungan, Menteri BUMN. Sehingga kualitas karyawannya di kantor cabang ini sangat diperhatikan.

Namun tidak dapat dihindari jika dalam perusahaan tentu terjadinya permasalahan internal yang dirasakan terutama terkait kinerja karyawan yang

² Laporan tahunan 2021 -Annual Report
<https://www.asdp.id/storage/uploads/laporankeuangan/2021.pdf> diakses 28 oktober 2023, pukul 22.47 WIB

kurang maksimal yaitu disiplin jam kerja yang mana karyawan datang tidak tepat waktu atau menghilang dari ruangan di saat jam kerja, hubungan dan komunikasi yang kurang baik, kurang adanya diskusi dan keterbukaan, ketidaktifan partisipasi karyawan terhadap aktivitas atau agenda yang diselenggarakan perusahaan, hingga kurangnya kesadaran terkait tanggung jawabnya lain hal ini pun dapat menjadi pemicu konflik internal. Berdasarkan data dan informasi yang diterima persentase terkait tingkat frekuensi absen karyawan ASDP Cabang bakauheni di tahun 2019-2020 terdapat mengalami naik turun setiap bulannya yaitu:

Diagram 1.1 Jumlah Absen Karyawan PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kantor Cabang Bakauheni



(Sumber data Kantor ASDP Cabang Bakauheni)

Dari diagram diatas hal tersebut menjadi perhatian perusahaan terkait absensi karyawan yang tidak stabil, lalu mulai tahun 2022 hingga sekarang sudah beralih dengan sistem absen digital terkadang masih ada yang absen lewat di jam kerjanya, berikut jadwal kerja di ASDP Bakauheni

Table 1. 1 Jadwal Jam Kerja Karyawan PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero)
Kantor Cabang Bakauheni

No	Hari	Uraian	Waktu Kerja Fleksibel		
			Masuk	Istirahat	Pulang
1	Senin s.d Kamis	Flexi Time 1	07.30	12.00 s.d 13.00	16.30
		Normal	08.00	12.00 sd 13.00	17.00
		Flexi Time 2	08.30	12.00 sd 13.00	17.30
2	Jumat	Flexi Time 1	07.30	11.30 s.d 13.00	17.00
		Normal	08.00	11.30 sd 13.00	17.30
		Flexi Time 2	08.30	11.30 sd 13.00	18.00

(Sumber data Kantor ASDP Cabang Bakauheni)

Dalam mengatasi permasalahan internal, perusahaan dapat menerapkan aktivitas *employee relations* untuk dapat menciptakan kedisiplinan, kedekatan hubungan dan komunikasi yang baik antar karyawan dan manajemen dan juga memberikan rasa puas kepada karyawan. Karena karyawan adalah sumber daya manusia yang perlu diperhatikan dalam perusahaan bahkan karyawan dianggap sebagai aset, sebab apabila karyawan tidak dipedulikan akan berdampak pada hasil kerjanya yang dapat mempengaruhi perusahaan. Sebab Maju mundurnya sebuah perusahaan bergantung terhadap kondisi manajemen dan kerja karyawan.

Menurut undang-undang nomor 13 tahun 2023 tentang ketenagakerjaan jika tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun

untuk masyarakat³. Dengan begitu membina hubungan antar karyawan adalah penting, supaya karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan memberikan kontribusi yang dapat memajukan perusahaan. Dalam hal ini peran Humas atau Public Relation dibutuhkan, Karena salah satu tugas humas membantu perusahaan dengan membangun hubungan antar karyawan dan manajemen. Sebagai upaya menciptakan komunikasi yang baik antar sesama individu di dalam perusahaan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Menurut Cutlip, Scott M, et all dalam bukunya berjudul “*Effective Public Relations*” menyebutkan jika makna *Public Relations* yaitu fungsi manajemen yang membangun dan menjaga hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang berpengaruh pada kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut⁴. Selain itu jika berdasarkan *The British Institute of Public Relations* menjelaskan humas sebagai upaya untuk membangun dan mempertahankan kesepahaman antara organisasi dan publik. dan juga sebagaimana yang disampaikan oleh Dominicik humas mencakup 3 hal Salah satunya humas merupakan fungsi manajemen yang maksudnya humas membantu manajemen seperti memberikan saran dalam menetapkan tujuan organisasi Maka dari pengertian di atas menunjukkan apabila *Public Relations* memiliki fungsi manajemen sehingga memperhatikan setiap public internal dan eksternalnya yang sama-sama penting⁵.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. https://kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf diakses 31 oktober 2023, pukul 15.32 WIB

⁴ Scott M Cutlip. et al. (2006). *Effective Public Relations*. Jakarta, Prenamedia Group. hal.6

⁵ Morissan, M.A. (2008). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Prenada Media Group. hal.7

Maka adanya aktivitas *Employee Relations* atau hubungan karyawan merupakan strategi atau upaya perusahaan untuk membangun komunikasi yang efektif antar sesama karyawan maupun kepada manajemen atau pimpinan, dengan tujuan adanya hubungan yang harmonis, kerja sama tim yang baik, karyawan taat aturan hingga dapat meningkatkan sikap loyalitas dan kepuasan pada karyawan. karena kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tidak bisa dipaksakan sebab apabila karyawan tidak nyaman dengan keadaan lingkungan kantor, maka tidak ada motivasi dan semangat. Perusahaan tentu memiliki harapan karyawan yang setia, professional dan komitmen yang tinggi, maka rasa kepuasan karyawan terhadap perusahaan perlu diberikan perusahaan.

Dengan melihat sebuah fenomena permasalahan *resign* di platform media sosial tiktok para karyawan yang mengabadikan video perpisahannya, fenomena ini menjadi gambaran berada di perusahaan ternama dengan gaji yang mencukupi bukanlah jaminan seseorang untuk mampu bertahan bekerja, karena kesehatan fisik dan mental menjadi utama. Sebagaimana dari survey pada tahun 2021 yang dilansir dari penelitian Limade⁶ melakukan survey kepada 1000 orang yang memulai pekerjaan baru pada tahun terdapat beberapa alasan karyawan *resign* yaitu *burnout* 40%, Perubahan Struktural 30%, Kurang Fleksibel, adanya diskriminasi, opini tidak dihargai 20%, tunjangan atau manfaat tidak memadai dan perusahaan tidak peduli dengan kepuasan karyawan kurang dari 20%. *Burnout* dengan persentase tertinggi adalah fase stress di

⁶ [Resign Besar-Besaran Diprediksi Akan Terjadi di Tahun 2021, ini penyebabnya!: \(2021\).](https://www.linkedin.com/pulse/resign-besar-besaran-diprediksi-akan-terjadi-di-tahun-?utm_source=share&utm_medium=member_ios&utm_campaign=share_via)
https://www.linkedin.com/pulse/resign-besar-besaran-diprediksi-akan-terjadi-di-tahun-?utm_source=share&utm_medium=member_ios&utm_campaign=share_via diakses 31 oktober 2023, pukul 20.13 WIB

mana karyawan merasa lelah tidak hanya fisik namun mental dan emosionalnya juga terpengaruh akibat pekerjaan faktor seperti ini menjadi catatan bagi seluruh perusahaan, jika lingkungan kantor sangat berpengaruh. bahkan dari survey persentase pekerja /karyawan yang mau mengundurkan diri dari pada tahun 2022 di Indonesia sendiri tercatat sebesar 84%.⁷.

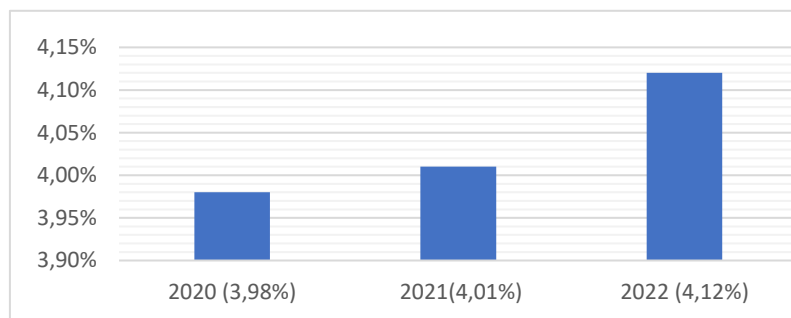
Melihat permasalahan diatas menjadi pelajaran bagi setiap perusahaan dan dorongan untuk seorang humas penting menjaga kesejahteraan karyawan. Adanya keberadaan humas sebagai praktisi yang profesional sebagai perantara untuk dapat menanamkan sikap keterbukaan, bekerjasama, saling membantu dan menguntungkan satu sama lain dan dapat bersaing secara sehat sehingga karyawan dapat merasakan diperhatikan dan puas. Selain itu perusahaan pun tentu menyiapkan hal-hal yang dapat mendukung karyawannya, dan humas dapat membantu perusahaan dengan menyelenggarakan program *employee relations* sebagai salah satu bentuk menjaga hubungan, program-program tersebut dapat dilakukan dengan melalui ide-ide dari karyawan, sehingga ketika menjalankan dan menghadiri aktivitas tersebut mereka merasa senang karena idenya dapat dijalankan.

Setiap instansi atau organisasi pasti memiliki kebijakan dan strategi tersendiri bagi kebaikan karyawannya salah satunya melalui aktivitas *employee relation* sehingga mau tidak mau karyawan pun wajib mengikuti aturan ataupun aktivitas yang telah ditentukan, walaupun dalam pelaksanaannya tetap ada saja

⁷ Survei: 84% Pekerja RI Berencanan Resign 6 Bulan ke Depan .(2022).
<https://dataindonesia.id/tenaga-kerja/detail/survei-84-pekerja-ri-berencana-resign-6-bulan-ke-depan> ,diakses 31 oktober 2023, pukul 17.52 Wib

karyawan tidak mengikutinya, meskipun perusahaan sudah menyiapkan segala hal. Selain itu aktivitas *employee relations* banyak diterapkan di berbagai instansi karena sebagai bentuk dukungan dan kepedulian atasan kepada bawahannya. Lalu jika berdasarkan dari tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan asdp bakauheni dapat terlihat dari *engagement employee* yang mengalami peningkatan 3 tahun terakhir.

1.2 Diagram Persentase Kepuasan Karyawan



(Sumber : Informasi wawancara dari Karyawan ASDP Bakauheni)

Hal ini menunjukkan jika terdapat kenaikan rasa kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada karyawan yang secara di atas secara tidak langsung menggambarkan adanya pandangan baik karyawan terhadap perusahaan sehingga mereka memberikan respon baik karyawan terhadap perusahaan. Karena adanya hubungan karyawan yang baik secara tidak langsung akan terbentuk komunikasi dan interaksi antar karyawan maupun kepada pimpinan, dengan demikian dapat tercipta lingkungan kerja yang positif nyaman dan adanya kesejahteraan bagi karyawan, Berdasarkan hal-hal yang disampaikan di atas, peneliti tertarik untuk memahami lebih jauh aktivitas *Employee Relations* di PT.ASDP Indonesia Ferry di kantor Cabang Bakauheni yang sudah

dijalankan dan rasa kepuasan yang dirasakan oleh karyawan dari aktivitas yang dilaksanakan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang diteliti dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana *employee relations* pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kantor Cabang Bakauheni Dalam Mendukung Semangat kerja karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui hal berikut:

Untuk mengetahui Bagaimana *employee relations* pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kantor Cabang Bakauheni Dalam Mendukung Semangat kerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai ilmu pengetahuan, untuk menambah referensi dan bahan bacaan khususnya di bidang *Public Relations* ini pentingnya untuk mengetahui dan memahami *employee relations* di kantor PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Bakauheni terhadap kepuasan kinerja karyawan

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharap dapat menambah pengetahuan dan melatih peneliti menuturkan pikiran ilmiah secara tertulis dan mengetahui

bagaimana hubungan antar individu di dalam sebuah perusahaan dan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi dan masukan kepada karyawan PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Bakauheni.

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Paradigma Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu untuk memahami lebih dalam dan memberikan gambaran terhadap program *employee relations* yang diterapkan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kantor Cabang Bakauheni dalam mendukung kerja karyawannya.

1.5.2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini jenis deskriptif kualitatif. metode ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data-data yang tidak berupa angka. Jika menurut Zuchri Abdussamad dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif adalah suatu pendekatan dalam penelitian yang berfokus pada fenomena atau suatu gejala yang bersifat alami. dalam penelitian ini sifatnya mendasar dan naturalistis dan dilakukan di lapangan. Pendapat lain disampaikan oleh Bogdan dan Taylor dalam buku HZ Abdussamad yang berjudul Metode Penelitian Kualitatif ⁸, menyebutkan apabila penelitian kualitatif merupakan langkah penelitian yang memperoleh data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari pihak-pihak dan perilaku yang diamati.

⁸ Zuchri Abdussamad,. (2021). *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press. Hal.30

Dalam penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, penjabaran hasil dari pengumpulan data-datanya tidak berupa hitungan, namun menjelaskan sebuah proses atau peristiwa dalam bentuk kata atau kalimat yang dipahami peneliti dan diperoleh saat penelitian dilakukan. Pada metode kualitatif dilakukan dalam pengumpulan data dapat melalui wawancara dan observasi, karena dalam penelitian ini manusia atau individunya sebagai alat instrument dari mereka informasi penting peneliti dapatkan.

1.5.3. Subjek/Objek Penelitian

A. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Manajer SDM & Umum, Assman Umum & Assman Humas PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni sebagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan program *employee relations*. Karena peneliti ingin mengetahui apa saja program *employee relations* yang ada terhadap kepuasan kerja karyawan. Pada penelitian ini terdapat 3 informan yaitu:

1. Narasumber Pertama

Nama : Nugroho Wargo Susilo

Jabatan : Manager SDM & Umum Cabang Bakauheni

Lama Kerja: 22 Tahun (13 Tahun SDM Pusat & 1 Tahun SDM Bakauheni)

2. Informan kedua

Nama : Syaifullahil M. Harahap

Jabatan : Assistant Manager Humas Bakauheni

Lama Kerja : 22 Tahun (8 Tahun Assman Humas Bakauheni)

3. Informan ketiga

Nama : Indra Ariyadi

Jabatan : Assistant Manager Umum Bakauheni

Lama Kerja : 21 Tahun (2 Tahun Assman Umum Bakauheni)

B. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah program-program *employe relations* kantor PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni terhadap kepuasan kerja karyawan

1.6.Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah:

1.6.1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada bagian karyawan internal PT.ASDP Indonesia Ferry Persero Cabang Bakauheni yang dapat memberikan data atau informasi yang berhubungan dengan penulisan penelitian ini.

1.6.2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh peneliti yang didapat dari orang lain atau data yang diperoleh secara tidak langsung sebagai data pendukung atau

penunjang data primer seperti dokumen, jurnal, arsip ataupun laporan dari perusahaan⁹.

1.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah upaya dalam mendapatkan data atau informasi yang valid dan sesuai fakta, Data yang diperoleh sebagai bahan untuk pembahasan dan menjawab pertanyaan peneliti terhadap penelitian ini. Maka untuk mendapatkan data-data tersebut peneliti menggunakan Teknik:

1.7.1. Observasi

Observasi merupakan teknik dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan sistematis dengan mengamati dan mencatat secara langsung keadaan di lapangan dalam proses kegiatan penelitian yang dilakukan. Observasi ini dilakukan oleh peneliti untuk mengamati aktivitas Program Employee Relations di PT.ASDP Indonesia Ferry Cabang Bakauheni terhadap kepuasan kerja karyawan yang berlokasi di Jl. Pelabuhan Bakauheni, Lampung

1.7.2. Wawancara

Merupakan teknik dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan melalui komunikasi secara langsung melalui percakapan atau tanya jawab antara peneliti dengan narasumber atau informan dengan membahas topik tertentu dengan maksud untuk mendapat informasi yang hendak

⁹ ibid, hal.216

dicapai peneliti. Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur yaitu pelaksanaannya lebih fleksibel dan mendengarkan serta lebih terbuka tapi tetap sesuai aturan dan tujuan wawancara ini tidak menyinggung hal lain diluar tujuan penelitian karena untuk menghindari perasaan yang tidak enak atau tidak nyaman kepada narasumber atau informan yang ditemui.

1.7.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data-data kualitatif yang digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh maka dokumentasi dapat berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, notulen rapat bahkan sampai dokumen resmi dan sebagainya. Maka pada metode ini peneliti dapat mengamati dari dokumen-dokumen tersebut.¹⁰.

1.8. Teknik Analisis Data

Berikut beberapa Teknik data yang penulis gunakan yaitu:

1.8.1. Reduksi Data

Data-data yang diperoleh dari hasil observasi ataupun wawancara di lapangan selanjutnya melakukan reduksi data, yaitu sebagai proses memilih data-data yang dibutuhkan atau merangkum yang penting dengan maksud memfokuskan data yang digunakan untuk dapat menjawab pertanyaan dalam penelitian. Jadi dalam reduksi ini membantu memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan dengan mengelompokkan atau mengerucutkan

¹⁰ ibid, hal.129-149

hasil temuan data yang berguna untuk penelitian sehingga yang tidak penting disingkirkan.

1.8.2. Penyajian Data

Data yang diperoleh dapat dijabarkan dalam bentuk kata-kata atau teks, gambar, table dan grafik. Hal ini dilakukan supaya data yang diperoleh tersusun rapi dan tidak membingungkan, karena suatu individu tidak mampu memproses informasi dalam jumlah yang besar, oleh karena itu tujuan dari penyajian data adalah menggabungkan data atau informasi yang diperoleh agar dapat menjelaskan dan menggambarkan keadaan yang terjadi. Sehingga peneliti tidak kebingungan dan memahami keseluruhan informasi dari hasil penelitian dan mempengaruhi peneliti untuk tidak ceroboh dalam mengambil kesimpulan

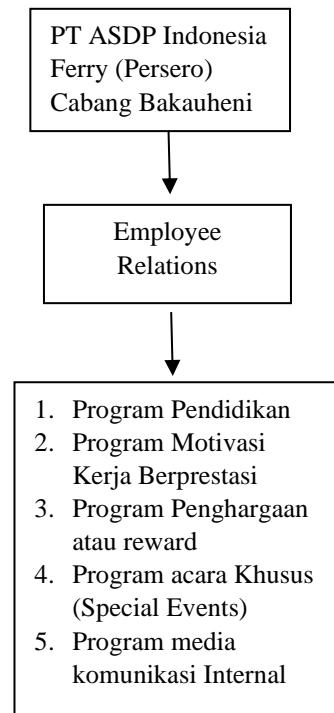
1.8.3. Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan yaitu langkah yang dilakukan oleh peneliti selama proses penelitian berlangsung, Ketika sudah cukup data yang terkumpul maka akan langsung diambil kesimpulan sementara dan setelah data telah lengkap baru diambil kesimpulan akhir¹¹

¹¹ Matthew B.Miles dan A. Michael Hubernam, (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta, Universitas Indonesia. Hal16

1.9. Kerangka Definisi dan Operasional Konsep

1.9.1. Kerangka Konsep



1.9.2. Definisi Konsep

A. *Employee relations*

Konsep Employee relations atau hubungan karyawan ini disampaikan oleh Rosady Ruslan dalam bukunya *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*.¹² *Employee relation* adalah bagian dari kegiatan humas didalamnya terdapat publik yang terdiri dari para pekerja atau karyawan yang menjadi inti penting dari sebuah perusahaan. Sebagaimana konsep yang disampaikan oleh Rosady Ruslan pelaksanaan kegiatan *employe relations* dalam perusahaan dapat

¹² Rosady Ruslan (2017). *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada. Hal.271

diaplikasikan dalam berbagai aktivitas atau program yang dilakukan diantara¹³:

1. Program Pendidikan dan Pelatihan

merupakan upaya perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas ataupun kuantitas dalam bekerja dan pemberian jasa serta kontribusinya. sehingga keterampilan yang dimiliki karyawan dapat terasah dan semakin terbentuk.

2. Program Motivasi Kerja Berprestasi

Dikenal juga sebagai *Achievement Motivation Training* merupakan program dengan melalui pelatihan yang diharapkan bisa menyatukan motivasi dan prestasi kerja serta tanggung jawab karyawan dengan harapan-harapan atau keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas tinggi.

3. Program Penghargaan

Merupakan program yang diberikan oleh perusahaan sebagai apresiasi dan kepedulian terhadap kinerja para staf yang telah bekerja dan mendedikasikan jasa dan usahanya untuk perusahaan. Melalui program penghargaan juga bentuk perhatian pentingnya peran karyawan dalam kontribusinya untuk mencapai tujuan perusahaan, Selain itu melalui program ini dapat menjaga kepercayaan dan meningkatkan hubungan antar karyawan ataupun kepada atasan di perusahaan dan juga upaya pihak perusahaan dengan memberikan suatu penghargaan kepada karyawan baik,

¹³ ibid, hal.278

berprestasi hingga yang telah lama mengabdikan. Dari sini dapat membentuk sikap kesetiaan, kepuasan dan rasa memiliki terhadap perusahaan

4. Program Media Komunikasi Internal

Adalah program yang penting pada suatu perusahaan, karena melalui media dapat terjadinya komunikasi dan membantu memudahkan akses informasi terkait aktivitas perusahaan sesama karyawan ataupun dari atasan kepada bawahan. Sebagaimana pengertian dari Ruslan jika media komunikasi dapat dibentuk melalui *news release* atau majalah dinding dan majalah perusahaan yang berisikan pesan, informasi dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan antar karyawan atau perusahaan dan pimpinan.

5. Program Special Event

Program acara khusus atau special event diadakan dan di buat oleh perusahaan untuk meningkatkan rasa kebersamaan dan keakraban agar hubungan antar karyawan ataupun dari atasan dan manajemen ke bawahan tetap terjaga. Kegiatan khusus inipun menjadi agenda yang rutin dilakukan oleh perusahaan yaitu kegiatan yang dilakukan untuk seru-seruan, meskipun kadang diselingi dengan urusan pekerjaan dengan konsep yang lebih santai.

B. Karyawan

Karyawan adalah suatu individu penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu¹⁴. Dapat dipahami jika karyawan adalah orang yang memberikan kontribusi pada suatu tempat kerja. kemudian kedudukan karyawan ialah sebuah aset penting dalam perusahaan. karena tanpa ada kehadiran karyawan di dalam sebuah perusahaan atau organisasi, maka aktivitas perusahaan tidak akan berjalan sesuai rencana dan tidak mencapai tujuan dalam sebuah perusahaan karyawan didorong untuk memiliki hubungan yang baik dengan anggota didalam perusahaan kepada pimpinan maupun kepada sesama karyawan. hubungan yang baik dan harmonis antar karyawan dan pimpinan tersebut dapat terbentuk melalui komunikasi yang baik yang secara tidak langsung. Ketika komunikasinya berjalan aman maka dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan menciptakan suasana kerja yang nyaman.

1.9.3. Definisi Operasional

Tabel 1.2 Definisi Operasional

No	Definisi Konsep	Definisi Operasional
1	Program Pendidikan & Pelatihan	Program untuk meningkatkan kinerja dan keterampilan serta kualitas karyawan seperti:

¹⁴ Salis Rabindra Ishaya. *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT.Arka ahesa Pratama di Jakarta Selatan*. Vol. 6, No.2, November 2017. hal.100.

		Pemberian beasiswa atau biaya Pendidikan, pelatihan keahlian dan keterampilan pelayanan dan pelatihan keselamatan kerja
2	Program Motivasi Kerja Berprestasi	Program ini diharapkan dapat mendorong kinerja karyawan untuk bisa mempertemukan antara motivasi dan prestasi kerja untuk perusahaan sehingga karyawan dapat semangat kerja seperti: pelatihan leadership, seminar, workshop, mentorship atau coaching
3	Program Penghargaan	Program ini merupakan bentuk apresiasi perusahaan terhadap usaha, kerja dan kontribusi para karyawan yang telah bekerja untuk perusahaan dan program penghargaan diberikan kepada para karyawan yang memiliki kualitas dan prestasi seperti: award best employee, reward/bonus, Promosi
4	Program Media Komunikasi Internal	program yang berkaitan dengan komunikasi, karena melalui media mempermudah akses pertukaran informasi terkait perusahaan antar sesama karyawan ataupun dari atasan kepada bawahannya seperti : Papan mading, majalah

		perusahaan, news release, Grup Media sosial, rapat/sharing session
5	Program Special Event	Program ini perusahaan untuk menumbuhkan rasa kebersamaan dan menjaga keakraban antar hubungan dengan manajemen. Kegiatan khusus dapat dijadikan agenda rutin atau yang sudah dijadwal oleh perusahaan seperti: Ulang tahun perusahaan, employee/Family Gathering, Hari besar Nasional dan Hari Keagamaan.