

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Employee Relations (ER) atau hubungan industrial adalah praktik manajemen yang berkaitan dengan hubungan antara perusahaan atau organisasi dengan karyawannya.¹ Praktik ini menyangkut beberapa aspek, termasuk komunikasi, resolusi konflik, kepuasan kerja, dan kesejahteraan karyawan. Dalam konteks Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY (Daerah Istimewa Yogyakarta), *employee relations* memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, yang akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan oleh dinas tersebut. Beberapa latar belakang penting dari *employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan antara lain:²

Pertama, kepuasan karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih produktif dan memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap organisasi. *Employee relations* membantu dalam memastikan bahwa kebutuhan dan harapan karyawan terpenuhi, sehingga meningkatkan kepuasan kerja.

Kedua, komunikasi efektif yang menjadi salah satu faktor kunci dalam *employee relations* adalah komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan. Ini memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan organisasi, kebijakan, dan prosedur, yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Ketiga, resolusi konflik. Konflik di tempat kerja dapat merusak moral karyawan dan menghambat produktivitas. *Employee relations* membantu dalam menyelesaikan konflik dengan cepat dan adil, sehingga meminimalkan dampak

¹ Armstrong, M 2006, *A Handbook of Human Resource Management Practice*, Kogan Page.

² Luthans, F. 2005, *Organizational Behavior*.

negatifnya pada kinerja karyawan. Ini memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan organisasi, kebijakan, dan prosedur yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Keempat, kesejahteraan karyawan. Program kesejahteraan yang baik dapat meningkatkan kesehatan dan kebahagiaan karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja mereka. *Employee relations* memastikan bahwa karyawan memiliki akses ke program kesejahteraan yang relevan dan efektif.

Kelima, pengembangan karyawan dalam hal ini *employee relations* juga terlibat dalam pengembangan karyawan, termasuk pelatihan dan peluang promosi. Ini membantu karyawan untuk tumbuh secara profesional dan meningkatkan keterampilan mereka, yang dapat meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja.

Keenam, kebijakan dan prosedur yang adil. *Employee relations* memastikan bahwa kebijakan dan prosedur di tempat kerja adil dan konsisten, yang dapat meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap manajemen dan meningkatkan kinerja mereka.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi Provinsi yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui SEKDA. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY terkait pada asas otonomi daerah dan tugas pembantuan untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah di Bidang Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi DIY.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi DIY merupakan salah satu institusi yang memiliki jumlah pegawai yang cukup banyak dengan karakteristik, latar belakang, usia, dan jenis kelamin yang berbeda. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi DIY antara lain meraih peringkat II kelompok budaya pemerintahan terbaik, dan Disnaker DIY pernah meraih penghargaan penegakan hukum ketenagakerjaan terbaik tahun 2023. Dan dari penghargaan di atas tentunya tidak terlepas dari kinerja karyawan yang mana baiknya sebuah kinerja juga dipengaruhi oleh rasa kepuasan karyawan yang berasal dari *employee relations* yang diterapkan oleh dinas tersebut. Maka dari itu, penting bagi sebuah instansi untuk dapat mengartikulasikan tujuannya dalam satu institusi untuk meningkatkan kinerja

karyawan.

Dalam konteks Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY, *employee relations* memiliki peran penting dalam memastikan bahwa karyawan memiliki lingkungan kerja yang kondusif, yang dapat meningkatkan kinerja mereka dan pada akhirnya meningkatkan layanan yang diberikan oleh dinas tersebut kepada masyarakat.

Bagi setiap instansi, termasuk Dinas Tenaga Kerja dan Trnasmigrasi DIY yang melayani masyarakat, sumber daya manusia adalah yang terpenting. Kinerja setiap pegawai sangat berperan dalam mencapai tujuan dan visi misi instansi. Setiap pegawai harus berkinerja baik agar instasni dapat mencapai tujuannya. Oleh karena itu, masalah yang harus diselesaikan adalah bagaimana instansi menerapkan *employee relations* kepada setiap karyawan yang akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan informasi dan pengamatan yang penulis lakukan selama melakukankuliah kerja lapangan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi DIY, beberapa inisiatif *employee relations* telah dilaksanakan. Kegiatan yang berkaitan dengan *employee relations* tidak hanya dilakukan di dalam kantor, tetapi juga dilakukan di luar kantor, hal ini bertujuan untuk meningkatkan keakraban antara pimpinan dan pekerja yang akan berpengaruh pada kinerja pekerja.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi DIY telah melakukan inisiatif hubungan karyawan, seperti program pelatihan yang disesuaikan dengan peran dan tanggung jawab masing-masing karyawan. Kegiatan pelatihan bagi karyawan yang disesuaikan dengan jabatan atau status masing-masing individu. Selain itu, ada juga kegiatan-kegiatan yang bersifat unik seperti kegiatan hari hari besar, mengadakan acara makan makan ketika ada yang berulang tahun, kegiatan *employee relations* yang lain adanya media komunikasi internal yang memudahkan mereka dalam melaukan komunikasi antar sesama karyawan.

Dari uraian latar belakang di atas, menjadi pendorong bagi penulis untuk meneliti lebih lanjut apa saja kegiatan *employee relations* yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Employee Relations Dalam

Meningkatkan Kinerja Karyawan Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi DIY”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana *employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi DIY?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana praktik *employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi DIY.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian, dengan fokus pada aspek akademis dan praktis.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademis dalam bidang ilmu komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Menjadi referensi bagi pihak terkait khususnya yang menyangkut mengenai *employee relations*.
2. Menjadi bahan pertimbangan bagi kebijakan instansi khususnya yang berkaitan dengan *employee relations*.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan prespektif penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melihat relaita, mempelajari fenomena, dan cara-cara yang digunakan

dalam menginterpretasikan hasil penelitian.³ Paradigma penelitian inilah yang akan membantu penulis dalam menentukan permasalahan yang dituju hingga tipe penjelasan seperti apa yang dapat diterimanya. Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan oleh peneliti adalah *post-positivism*.

Metode penelitian kualitatif muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas/fenomena/gejala.⁴ Dalam paradigma ini realitas sosial dipandang sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna.⁵ Paradigma yang dimaksudkan dalam penjelasan tersebut ialah paradigma *post-positivisme*.

1.5.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitiannya yakni deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang lengkap terkait setting sosial atau penelitian yang dilakukan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi mengenai suatu fenomena atau kejadian sosial, yaitu dengan cara melakukan gambaran terhadap variabel yang berkaitan dengan masalah atau unit yang diteliti terhadap fenomena yang diuji.⁶

Metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan atau mengungkapkan realita, fenomena dan variable keadaan, serta kejadian yang ada saat peneliti berjalan melakukan observasi pada objek tujuan. Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka penelitian pada objek Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Yogyakarta, maka peneliti menggunakan jenis metode deskriptif kualitatif dengan hasil berupa fenomena.

³ Pahleviannur, Muhammad Rizal, et al 2022, *Metodologi penelitian kualitatif*, Pradina Pustaka, h.5.

⁴ Zuchri Absussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Syakir Media Press, 2021) hlm. 79.

⁵ *Ibid*, hlm. 79.

⁶ Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., ... & Fasa, M. I 2021. *Metode penelitian kualitatif*. Zahir Publishing, Sleman. h. 29

1.5.3 Subjek dan Objek Penelitian

a) Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah suatu batasan yang dapat digunakan untuk mendefinisikan item, orang, atau hal yang berhubungan dengan penelitian. Item survei Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY, yang bertujuan untuk mengetahui penerapan *employee relations* untuk meningkatkan kinerja karyawan, ini merupakan hal yang menarik bagi penulis. Penulis menyatakan bahwa informan dipilih oleh peneliti karena mereka adalah subjek yang memiliki keahlian dan pengaruh yang cukup untuk memahami bagaimana penerapan *employee relations* selama di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi DIY. Yang dipilih oleh penulis sebagai informan adalah :

1. Yasrizal, S.Sos, M.S.I (Kasi Norma Kerja) dipilihnya beliau sebagai nasrasumber ialah karna sesuai dengan bidangnya yakni pengawasan norma kerja yang mana tugasnya diantaranya berkaitan dengan bertanggung jawab dalam memastikan pelaksanaan norma kerja sesuai dengan peraturan. Hal tersebut tentunya berdampak terhadap hubungan kerja antar karyawan baik dalam hal keadilan, aturan kerja, hingga penanganan konflik.
2. Wiwit Kartika (Staff Bidang Perlindungan dan Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Tenaga Kerja) sebagai perwakilan staff dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Namun hal ini juga berkesinambungan dengan Bidang Perlindungan dan Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Tenaga Kerja yang mana bidang ini merupakan peran yang penting dalam pelaksanaan teknis program dan kegiatan terkait ketenagakerjaan. Dalam melaksanakan tugasnya bidang ini bekerja sama dengan bidang-bidang lainnya. Yang tentunya akan lebih sering menjalin kerja sama dan interaksi antar karyawan.

b) Objek Penelitian

Objek dapat kita pahami sebagai pusat dalam kegiatan penelitian atau sasaran bagi penelitian yang tengah dilakukan. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, yang berkedudukan sebagai objek ialah *employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY melalui *employee relations* membantu untuk meningkatkan kinerja karyawan dan ini sangat efektif dalam menjalankan tugas dari masing-masing karyawan dengan begitu sebuah instansi bisa mencapai hal yang diinginkan.

1.6 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan kalimat lisan berupa kata-kata deskriptif untuk data kualitatif. Data tersebut diperoleh peneliti dengan menggunakan teknik analisis untuk menganalisis objek yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Yogyakarta. Jenis data ini sangat penting bagi peneliti, sehingga peneliti akan memilih beberapa informan yang mengetahui dan menguasai ilmu yang dibutuhkan. Penulis menggunakan dua jenis sumber data yakni:

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang penting yang dikumpulkan selama proses penelitian. Data ini penulis peroleh dari individu maupun organisasi baik melalui wawancara langsung atau observasi. Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan oleh penulis melalui wawancara dengan staff atau pegawai yang berada di dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengetahui penerapan *employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan. Data primer juga penulis dapatkan melalui kegiatan observasi pada media komunikasi milik Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain atau yang telah ada sebelumnya untuk tujuan tertentu. Data sekunder juga dapat diartikan sebagai data yang diperoleh secara tidak langsung melalui

perantara. Perantaranya pun sangat beragam seperti halnya catatan, laporan, bahkan data hasil dokumentasi. Adapun data sekunder juga dapat diperoleh dari media. Data ini digunakan untuk melengkapi atau memperkuat hasil wawancara.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1.7.1 Observasi

Salah satu cara untuk mendapatkan data pada saat proses penelitian adalah melakukan kegiatan observasi. Kegiatan observasi dilakukan dengan memanfaatkan panca indera, mulai dari indera pendengaran, penglihatan, bahkan penciuman. Data-data yang terkumpul akan membantu penulis dalam menjawab pertanyaan atau rumusan masalah pada penelitiannya. Tujuan dari dilakukannya observasi juga membantu penulis untuk mendapatkan gambaran yang lebih akurat mengenai situasi atau kejadian.

Teknik observasi tidak terbatas pada orang selama proses pengumpulan data; teknik ini juga dapat diterapkan pada hal-hal lain. Kita juga dapat belajar tentang apa dan bagaimana respon dan reaksi yang terjadi, serta tujuan tindakan, dengan melakukan kegiatan observasi untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini penulis melakukan kegiatan observasi secara langsung bagaimana hubungan tenaga kerja atau *employee relations* di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Kegiatan ini dapat dimulai dengan mengobservasi tentang bagaimana penerapan *employee relations* itu sendiri terhadap kinerja karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY.

1.7.2 Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai diskusi dengan tujuan tertentu. Dalam melakukan kegiatan wawancara, terdapat dua atau lebih individu yang melangsungkan obrolan. Masing-masing disebut dengan narasumber dan pewawancara. Isinya berupa pertanyaan dan tanggapan kepada beberapa

narasumber untuk mengumpulkan data dan konsep yang secara langsung relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Staff Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY untuk mendapatkan data yang sesuai dengan topik penelitian. Narasumber yang diwawancarai dipilih berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, yakni mengetahui penerapan *employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan. Maka dari itu, narasumber merupakan seseorang yang paham akan penerapan *employee relations* di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yakni semi-terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk menambahkan pertanyaan tambahan selama wawancara, bahkan ketika peneliti telah menentukan daftar topik. Peneliti bebas menambahkan pertanyaan yang muncul secara alami selama wawancara. Namun, perlu dicatat bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara semi-terstruktur harus sesuai dengan konteks penelitian.

Sedangkan Wawancara tidak terstruktur, di sisi lain, dilakukan secara bebas dan sesuai dengan fokus masalah. Wawancara untuk pengumpulan data dapat dilakukan secara tatap muka atau berkelompok. Narasumber yang diwawancarai oleh penulis selama proses pengambilan data sebagai berikut ini :

1. Kasi Pengawasan Norma Kerja (Bapak Yasrizal, S. Sos, M.S.I)
2. Staff Bidang PPTK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY (Ibu Wiwit Kartika)

1.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi juga salah satu cara yang dapat mendukung proses pengumpulan data, baik untuk data primer maupun data sekunder. Sumber informasi bagi metode dokumentasi adalah objek survei berupa dokumen, grafik dan data cetak yang dilakukan oleh penulis tentang penelitian yang ingin diteliti. Kegiatan mengumpulkan data dengan cara dokumentasi

menjadi pelengkap bagi peneliti setelah melakukan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara.

Oleh karenanya dengan menggunakan metode dokumentasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas yang cukup tinggi dengan didukung oleh dokumen dan gambar yang telah dilengkapi sebelumnya untuk tujuan akademis. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan metode dokumentasi dalam pengumpulan data dapat meningkatkan kepercayaan. Kita tidak dapat menyangkal penggunaan teknik untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu, khususnya dalam hal pengambilan gambar yang dapat diatur dengan cara tertentu.

1.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data melibatkan pengumpulan dan pengorganisasian secara metodis, agar mudah dipahami, data lapangan yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, catatan lapangan, dan sumber-sumber lainnya. Analisis data juga dapat didefinisikan sebagai proses menempatkan data dalam urutan yang tepat dan mengklasifikasikannya menurut unit, pola, atau kategori yang mendasar. Tidak dapat disangkal bahwa sumber informasi yang berbeda akan menghasilkan data yang berbeda, oleh karena itu mengukur kualitas dan ketepatan data merupakan hal yang krusial dalam proses penelitian.

Oleh karena itu, melakukan analisis data membutuhkan upaya yang lebih besar dan perhatian yang lebih besar terhadap detail. Namun seorang penulis tidak boleh hanya berfokus pada analisis data saja, tentunya akan diperlakukan pendalam terhadap kepustakaan untuk memvalidasi teori peneliti menggunakan tiga tahap analisis :

1.8.1 Penyajian Data

Kegiatan memproses data primer dan sekunder bersamaan dengan pemilihan, peninjauan, dan analisis untuk memberikan ringkasan penyajiannya, dikenal dengan penyajian data. Informasi ditampilkan berbentuk ringkasan disertai dengan bagan dan tabel yang menggambarkan bagaimana berbagai kategori data berhubungan satu sama lain dan dengan

pengaman serta teori-teori ilmu pengetahuan. Sebuah teks naratif dapat disajikan dengan data kualitatif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan.

1.8.2 Reduksi Data

Peneliti memilih reduksi data sebagai teknik untuk meminimalisir jumlah data yang terkumpul mengenai *employee relations* terhadap kinerja karyawan dengan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Pemilihan data yang dilakukan dari data mentah yang muncul dari berbagai catatan tertulis selama studi lapangan kemudian disederhanakan, diabstraksikan, dan ditransformasikan.

Reduksi data, secara umum, adalah tindakan mengubah data yang direkam yang tidak sesuai menjadi tema, titik fokus, klasifikasi, atau topik tertentu setelah data terkumpul. Jika tanggapan terhadap berbagai catatan yang diambil di lapangan dan kemudian dipilih tidak memenuhi tujuan penelitian, data dapat berubah. Gambaran yang lebih jelas akan dihasilkan dan direduksi data, yang juga akan mempermudah peneliti untuk mencari dan mengumpulkan data tambahan yang diperlukan untuk penelitian. Perangkat seperti komputer atau laptop menjadilah satu alat yang dapat membantu proses reduksi data ini.

1.8.3 Penarikan Kesimpulan

Peneliti akan mulai mencari arti dalam berbagai hal, mencatat keteraturan dalam pola-pola (dalam catatan teoritis), penjelasan, konfigurasi potensial, alur sebab akibat, dan proposisi-proposisi segera setelah mereka mulai mengumpulkan data. Saat menuju ke lapangan, peneliti selalu bekerja untuk mengembangkan kesimpulan mereka. Dimana kesimpulan pertama hanya bersifat sementara dan revisi akan dilakukan lebih lanjut jika pengumpulan data berikutnya didukung oleh bukti-bukti yang kuat. Di sisi lain, kesimpulan dapat diandalkan jika bukti-bukti yang kuat yang mendukung kesimpulan awal dikumpulkan hingga peneliti kembali mengumpulkan data di lapangan.

Tahap terakhir dari analisis data adalah mengembangkan kesimpulan, yang dilakukan dengan melihat bagaimana data survei disajikan. Sifat penelitian secara ringkas dijelaskan dalam kesimpulan, yang didukung oleh tujuan penelitian subjek di masa depan.

1.9 Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Definisi Operasional

1.9.1 Kerangka Konsep



1.9.2 Definisi Konsep

Definisi konsep memberikan penjelasan secara luas mengenai suatu konsep sesuai dengan tataran teori yang diterapkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, konsep didefinisikan sebagai berikut: konsep *employee relations* dalam meningkatkan pelayanan publik didefinisikan, dan definisi *public relations* menguraikan fungsi *public relations* dalam menjaga niat baik dan sikap saling pengertian antara organisasi dengan khalayaknya.

a. Employee Relations

Adanya karyawan dalam sebuah perusahaan atau organisasi menjadi aset yang penting bagi berjalannya perusahaan atau organisasi. Dalam dunia *public relations*, dikenal hubungan masyarakat internal (*employee relations*), yaitu publik yang terdiri dari para pekerja (karyawan) menjadi bagian utama dari unit usaha, perusahaan, atau instansi itu sendiri.

Tujuan utama dari hubungan karyawan adalah untuk membina hubungan yang positif antara lembaga organisasi dengan khalayak internal dan eksternal dalam rangka meningkatkan pengetahuan, dorongan, dan keterlibatan publik serta mencoba membangun lingkungan opini yang menguntungkan bagi lembaga tersebut. Menurut gagasan tersebut, hubungan karyawan memainkan peran penting dalam mengubah persepsi publik terhadap lembaga sehubungan dengan inisiatif-inisiatifnya baru-baru ini.

Meningkatkan kualitas karyawan sebagai hasil dari interaksi dan komunikasi yang positif di antara rekan kerja. memperbaiki keretakan yang mungkin timbul setelah suatu insiden yang mengarah pada miskomunikasi antara bisnis dan masyarakat. membangun identitas perusahaan dan berbagi rincian tentang operasi harian organisasi.

Hubungan karyawan juga membantu mengurangi hambatan komunikasi dan kesalahpahaman antara anggota staf dan layanan publik. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak berwenang, perlu ada suasana yang harmonis dan kolaborasi di antara anggota staf melalui komunikasi organisasi. Hasil positif dalam hubungan pegawai diantisipasi, yaitu pegawai pemerintah harus merasa dihargai. Untuk mencapai tujuan instansi dan memaksimalkan kinerja staf, perlu dipertimbangkan bagaimana cara berkontribusi pada hubungan karyawan dan meningkatkan komunikasi pelayanan publik.

b. Kinerja Karyawan

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tanggung

jawabnya merupakan pengertian dari kinerja.⁷ Sesungguhnya sekalipun ada persamaan pengertian kinerja dengan berbagai istilah tersebut, akan tetapi terdapat perbedaan pengertian dasarnya maupun prosesnya.

Pada pengertian lain Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja sendiri adalah hasil kerja yang dicapai secara kualitas dan kuantitas sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Job performance*/kinerja adalah tingkat produktifitas seorang karyawan, relatif pada rekan kerjanya, pada beberapa hasil dan perilaku yang terkait dengan tugas.

Alasan di balik mengapa perusahaan melakukan tinjauan kinerja (1). Untuk membuat keputusan tentang kinerja karyawan di masa depan, manajer memerlukan penilaian yang tidak biasa terhadap kinerja karyawan di masa lalu. (2). Alat yang memungkinkan manajer untuk membantu anggota staf dalam merencanakan tugas, memajukan karir mereka, dan meningkatkan kinerja sangat penting bagi manajer dan anggota staf untuk memiliki hubungan kerja yang positif. (3). memiliki kapasitas untuk menjelaskan kinerja pekerja. (4). Mengenali berbagai bentuk skala dan instrumen. (5). terdorong untuk menyelesaikan tugas-tugas penilaian dengan sengaja.

Berdasarkan definisi kinerja karyawan yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa produktivitas yang tinggi di dalam sebuah organisasi berdampak positif terhadap kinerja karyawan, sehingga berperan penting untuk keberhasilan organisasi tersebut. Tujuan dari program *employee relations* yang terkait dengan sistem kinerja karyawan adalah untuk meningkatkan kapasitas karyawan dalam mengelola setiap masalah yang muncul di dalam perusahaan, sehingga organisasi dapat mencapai tujuannya dengan lebih mudah sebagai hasil dari kemampuan karyawan yang terus berkembang. Masalah keuangan juga dipengaruhi oleh kinerja karyawan,

⁷ Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., ... & Putra, S. 2021, *Kinerja Karyawan*, Penerbit Widina Bhakti, Bandung.

yang dapat memaksimalkan keuntungan dan mengurangi kerugian.

1.9.3 Definisi Operasional

a. Aktivitas *Employee Relations*

Employee relations adalah sekelompok orang-orang yang sedang bekerja (karyawan atau pegawai) di dalam suatu organisasi atau perusahaan yang jelas baik secara fungsional, organisasi maupun bidang teknis dan jenis pekerjaan (tugas) yang dihadapinya. Seorang PR harus mampu berkomunikasi dengan segala lapisan karyawan baik secara formal maupun informal untuk mengetahui kritik dan saran mereka sehingga bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dalam organisasi/perusahaan. Karna dapat menimbulkan hasil yang positif yaitu karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pimpinan perusahaan.

Kegiatan *employee relations* dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dilaksanakan dalam berbagai macam aktivitas dan program, antara lain :⁸

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 Motivations Training* (AMT), di mana dalam pelatihan tersebut diharapkan dapat mempertemukan antara motivasi dan prestasi (etos) kerja serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan atau keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi

3. Program Penghargaan

Program penghargaan yang dimaksudkan di sini adalah upaya pihak

⁸ Ruslan, Rosady 2012, MANAJEMAN PUBLIC RELATIONS DAN MEDIA KOMUNIKASI Konsepsi dan Aplikasi (Edisi Revisi), PT Raja Grafindo, Jakarta. hl. 278-279

perusahaan (pimpinan) memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan, baik yang berprestasi kerja maupun cukup lama masa pengabdian pekerjaan. Dalam hal ini, penghargaan yang diberikan itu akan menimbulkan loyalitas dan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang tinggi terhadap perusahaan.

4. Program Acara Khusus (*Special Event*)

Yakni merupakan program khusus yang sengaja dirancang di luar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya dalam rangka *event* ulang tahun perusahaan, diadakan kegiatan keagamaan, olahraga, lomba dan hingga berpiknik bersana yang dihadiri oleh pimpinan dan semua para karyawannya. Kegiatan dan program tersebut dimaksudkan untuk menumbuhkan rasa keakraban bersama diantara sesama karyawan dan pimpinan.

5. Program Media Komunikasi

Membentuk media komunikasi internal melalui buletin, *new release* (majalah dinding) dan majalah perusahaan/PR yang berisikan pesan, informasi dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan atau perusahaan dan pimpinan.

Oleh karena itu, tujuan utama yang dapat dicapai adalah terciptanya hubungan kerja yang positif antara perusahaan dan karyawan, salah satunya dengan menerapkan inisiatif hubungan karyawan. Melalui inisiatif hubungan karyawan, hasil positif yang diharapkan dapat dicapai, termasuk pengembangan rasa kepemilikan, motivasi, tingkat kreativitas yang tinggi, dan keinginan untuk mencapai kinerja yang maksimal dari karyawan. Selain itu, kegiatan ini diharapkan dapat mengurangi efek negatif bagi manajemen perusahaan, seperti munculnya kebosanan karyawan yang akan berdampak pada kinerja karyawan bagi perusahaan seperti munculnya kebosanan karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan untuk perusahaan.

b. Kinerja Karyawan

Tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas secara keseluruhan di periode tertentu disebut juga dengan kinerja.⁹ Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalamandan kesungguhan serta waktu.¹⁰ Faustino Cardosa Gomes mengemukakan definisi kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas seringdihubungkan dengan produktivitas.¹¹

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kinerja organisasi ditentukan oleh seberapa baik tujuan yang telah ditetapkan tercapai atau tidak. Para supervisor sering kali tidak tanggap kecuali ada sesuatu yang tidak beres. Mereka sering tidak menyadari bahwa kinerja yang buruk telah memburuk sampai-sampai bisnis atau lembaga berada dalam krisis besar. Ditengah-tengah krisis yang parah. Mengabaikan indikator-indikator penurunan kinerja merupakan konsekuensi dari persepsi negatif yang sudah tertanam kuat dalam diri organisasi.

⁹ Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., ... & Putra, S. Lok. Cit

¹⁰ Malayu, S.P, Hasibuan 2014,*Organisasi dan Motivasi*,Bumi Aksara,Bandung. hl.75.

¹¹Ruslan, Rosady 2013 ,*Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi* Cetakan 9,Rajawali Pers, Jakarta.hl. 271-272.