



**AKTIVITAS *EMPLOYEE RELATIONS*  
PT. INDOSAT TBK AREA CENTRAL JAVA  
DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN**

**SUMMARY TUGAS AKHIR**

**Disusun oleh :  
Octa Wibowo  
D0C 006 087**

**PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT  
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2011**

## PENDAHULUAN

Sebagai syarat kelulusan program DII hubungan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang maka disusun sebuah Tugas Akhir dengan judul “Aktivitas Employee Relations PT Indosat Tbk Area Central Java dalam meningkatkan Produktivitas Karyawan.”

Penulis akan menguraikan diskripsi aktivitas *Employee Relations* PT. Indosat dan bagaimana pengaruh terhadap produktivitas kerja. Penulis mendapatkan data-data dari wawancara beberapa karyawan PT. Indosat yang dipandang senior, jadi informasi yang didapatkan sangat kredibel.

Pemilihan topik ini sangat kredibel mengingat program studi yang ditempuh penulis adalah Hubungan Masyarakat, jadi sangat sesuai dengan porsinya dan pengaplikasian teori serta praktek yang didapat selama amsa studi dalam diterapkan dengan baik. Disamping itu fakta bahwa perusahaan semakin sadar akan pentingnya hubungan dengan karyawan. Hal ini dapat dibuktikan melalui kegiatan Employee Relations yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan. Beberapa yang terekspos oelh media adalah program “Mudik Bareng” yang dilakukan Sido Muncul dan kegiatan *touring* yang dilakukan Waralaba terlaris “KFC. PT Indosat pun demikian. Hal ini yang mendorong peneliti untuk melakukan observasi dengan tujuan bagaimana aktivitas *Employee Relations* dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Harapan dari penulis hasil ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai referensi atau masukan untuk mengkaji ulang kegiatan *employee relations* yang sudah dilakukan dan juga bisa sebagai masukan bagi mahasiswa-mahasiswa berikutnya untuk melakukan penelitian-penelitian berikutnya.

## BATANG TUBUH

### A. Visi dan Misi PT. Indosat

Visi PT. Indosat adalah menjadi pemimpin dalam menyediakan layanan jaringan telekomunikasi selular yang terintegrasikan secara penuh di Indonesia.

Sedangkan Misi PT. Indosat adalah :

- a. Menyediakan dan mengembangkan produk-produk yang inovatif dan berkualitas, medikan jasa layanan dan solusi terbaik bagi pelanggan.
- b. Mengembangkan keuntungan pemegang saham.
- c. Meningkatkan kualitas hidup para pemegang saham.

## B. Logo Perusahaan



Identitas Indosat terdiri dari kombinasi teks "Indosat" dan simbol "*Techno Flower*" yang mencerminkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis dan modern. Teks Indosat didesain secara khusus menggunakan huruf kecil yang melambangkan sikap Indosat yang bersahabat dan mudah bekerjasama. Warna Indosat melambangkan kekuatan korporasi Indosat yang kokoh dan solid, kemampuan dan rasa percaya diri dalam bidang teknologi tinggi serta kestabilan perusahaan.

Simbol *techno flower* tercipta dari gabungan tiga elips yang mencerminkan usaha dan fokus bisnis Indosat saat ini, yaitu di Indonesia, dalam bidang teknologi dan pelayanan bagi masyarakat, serta pentingnya kerjasama yang kokoh diantara ketiga elemen tersebut. Tiga elips pembentuk *techno flower* masing-masing mencerminkan Masyarakat Indonesia, Teknologi, Telekomunikasi.

Rangkaian elips ini membentuk bintang permata di tengah mencerminkan layanan terbaik dan berkualitas yang senantiasa diberikan oleh Indosat kepada masyarakat Indonesia.

### 1. Aktivitas *Employee Relations* PT. Indosat Tbk Area Central Java

PT. Indosat Tbk membagi berbagai area kerja berdasarkan wilayah diantaranya : PT. Indosat Tbk Area West Java meliputi seluruh Jawa Barat dan Jabotabek, PT. Indosat Tbk Area Central Java meliputi seluruh Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Jogjakarta, PT. Indosat Tbk Area East Java & PT. Indosat meliputi seluruh Jawa Timur, Tbk Area Balinusa meliputi seluruh Bali dan Nusa Tenggara. setiap Area terdiri dari berbagai cabang dan seorang manager HRD yang bertanggung jawab langsung dengan setiap Area atau bahkan 3 area sekaligus. seperti di PT. Indosat Tbk Area Central Java dan PT. Indosat Tbk Area East Java & PT. Indosat Tbk Area Balinusa mempunyai 1 orang manager HRD yang berkantor di Surabaya.

Aktivitas *employee relations* PT. Indosat Tbk Area Central Java terbagi menjadi 2 :

1. Dari pusat yang menjadi program HRD
2. Dari divisi yang digagas oleh manager di masing-masing divisi.

## **C. Aktivitas *Employee Relations***

### **1. Kegiatan *Employee Relations***

PT. Indosat Tbk Area Central Java selalu mengadakan berbagai kegiatan demi tercapainya hubungan yang harmonis di dalam perusahaan. Kegiatan ini berupa perbincangan santai sambil menikmati teh yang dilaksanakan pada jam kerja dan biasanya sore melibatkan perwakilan-perwakilan dari area Semarang, Kudus, Pekalongan, Magelang dan perwakilan lain yang termasuk area Indosat Semarang.

Salah satu hal yang menjadi topik utama yang dibahas dalam acara *afternoon tea* ini adalah mengenai performance cabang Semarang. acara ini digagas sedemikian rupa dengan suasana santai sambil menikmati sajian teh diharapkan mampu menumbuhkan rasa tanggung jawab karyawan Selain itu ada juga kegiatan *coffee morning* dimana karyawan-karyawan tertentu akan diundang ke Indosat pusat untuk mengikuti *coffee morning*.

### **2. Media Internal Perusahaan**

Prinsip *papes less* yang dipegang PT. Indosat Tbk Area Central Java membuat email menjadi sebagai media utama yaitu meminimalisir penggunaan kertas untuk keperluan pekerjaan. segala macam bentuk komunikasi baik itu pengumuman acara tertentu, kebijakan, jadwal rapat, dari pusat ke daerah, dari atasan langsung serta hingga hal-hal teknis yang menyangkut pekerjaan di masing-masing divisi menggunakan e-mail disamping praktis

### **3. Special Event**

Karyawan lebih menyukai aktivitas ini, karena memungkinkan karyawan menjalin komunikasi secara langsung dengan suasana yang lebih dekat dan kekeluargaan. Kegiatan tersebut sangat bermanfaat untuk menjalin keakraban seluruh karyawan dan pihak manajemen sehingga tercipta rasa kekeluargaan dan hubungan yang harmonis. Acara-acara yang sering diselenggarakan sebagai berikut:

- Peringatan Hari Besar Keagamaan dan pelaksanaan kegiatan keagamaan
- Outbond
- Temu Karyawan

## **D. Produktivitas Karyawan**

### **1. Sikap dan Etika Kerja**

Sikap dan etika kerja karyawan yang baik di dalam perusahaan menunjukkan hubungan yang harmonis yang terjadi di dalam perusahaan tersebut. Hal tersebut dapat dicapai dengan adanya sikap saling menghargai dan menghormati antar karyawan. Kondisi yang harmonis di dalam perusahaan dapat mendorong terciptanya iklim kerja yang baik dan mendukung produktivitas kerja karyawannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para karyawan dapat diketahui sikap keseharian dalam bekerja antar karyawan PT. Indosat Tbk Area Central Java berjalan baik dan harmonis. Mereka saling menghormati antar karyawan baik itu karyawan yang sudah senior maupun yang baru, yang outsourcing maupun

### **2. Motivasi**

Untuk lebih memotivasi karyawan dalam bekerja PT. Indosat Tbk Area Central Java melaksanakan Program Penghargaan. Program penghargaan ini dimaksudkan dalam upaya memberikan penghargaan bagi karyawan yang mempunyai prestasi dalam bekerja. Diharapkan melalui program penghargaan ini dapat memotivasi karyawan dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Program Penghargaan yang telah dilakukan PT. Indosat Tbk Area Central Java untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan yaitu :

- a. Penghargaan Customer of the Month
- b. Penghargaan Best Performane antar Gallery tingkat Nasional.
- c. Penghargaan Personal
  - Penghargaan masa kerja .
  - Penghargaan Non Absensi.
  - Penghargaan Non Restitusi
  - Penghargaan Tematik.

### **3. Gizi dan Kesehatan**

PT. Indosat Tbk Area Central Java mempunyai berbagai program yang menunjang akan hal itu, diantaranya :

- Bapor (Badan Pengurus olah raga).
- Free general Checkup
- Program Kesehatan

#### **4. Jaminan Sosial**

#### **5. Lingkungan dan Iklim Kerja**

Berdasarkan hasil wawancara, manajer HRD, Karyawan Divisi Marketing, Karyawan Divisi Customer Services and Retention dan Karyawan Divisi Procurement, mayoritas menyatakan merasa nyaman dengan lingkungan perusahaan sebagai tempat bekerja. Berbagai fasilitas dari kebutuhan pulsa, komputer, laptop, mobil untuk mobilitas dirasa sangat menunjang ditambah lagi perusahaan menyediakan aplikasi *My Learning* yang bisa digunakan karyawan untuk mengembangkan kemampuan dalam bekerja sesuai dengan jobdesk masing-masing. dan lingkungan yang bersih pada perusahaan ini menjadi faktor penunjang kenyamanan karyawan dalam bekerja.

#### **6. Kesempatan Berprestasi**

Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan Divisi Customer Services and Retention, perusahaan secara berkala memberikan Training – Training Standarisasi yaitu secara berkala pula perusahaan menerapkan peningkatan standart kerja bagi customer services dengan mendatangkan karyawan-karyawan Internal yang sudah berpengalaman dan program ini sifatnya nasional. Berbeda dengan Divisi Procurement, training yang diikuti karyawan pada divisi ini sesuai permintaan karyawan apabila memang memerlukan pelatihan tertentu untuk peningkatan standart kerja maka perusahaan akan menanggung semua biaya training. Karyawan

#### **❖ Evaluasi**

PT. Indosat Tbk Area Central Java selalu mengadakan evaluasi di setiap kegiatan yang dilakukan, tepatnya setelah kegiatan rutin maupun *special event* diadakan maupun pada awal perencanaan kegiatan tersebut..

#### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.**

Menurut Ruslan (2005 : 271), Pihak Humas mampu mempertemukan atau menyampaikan tujuan dan keinginan-keinginan dari pihak karyawan kepada perusahaan atau sebaliknya dari pihak perusahaan terhadap para karyawannya (bertindak sebagai komunikator dan mediator). Komunikasi internal timbal balik yang dilaksanakan oleh Humas / PR tersebut dapat dilakukan melalui beberapa jalur, yaitu sebagai berikut :

- a. Komunikasi arus ke bawah (*downward communication*), yakni dari pihak perusahaan kepada para karyawannya.
- b. Komunikasi arus ke atas (*upward communications*), yaitu dari pihak karyawan kepada perusahaan.
- c. Komunikasi yang sejajar (*sideways communication*), berlangsung antar sesama karyawan. yang dipakai adalah berupa pemberitahuan, pengumuman, sampai kepada penggunaan media Humas (*Media of Public Relations*), yaitu seperti bulletin, majalah internal dan news letter.

Pelaksanaan komunikasi timbal balik yang dilaksanakan di dalam PT. Indosat Tbk Area Central Java sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan seringnya diadakan forum diskusi antara pihak manajemen dengan karyawan, di antaranya dengan mengadakan kegiatan “Afternoon tea” yang rutin diadakan setiap bulan. Pertemuan ini tersebut dihadiri oleh jajaran manajemen dan perwakilan dari tiap-tiap kantor cabang sebagai sarana dalam penyatuan pendapat dan penyaluran aspirasi karyawan. dan di level pusat ada kegiatan yang namanya “Coffemorning”. Apa yang dilakukan PT. Indosat Tbk Area Central Java sudah sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Ruslan. Dan faktanya kegiatan ini memang berjalan dengan baik dan mengakibatkan efek yang baik, dalam hal ini adalah terciptanya iklim kerja yang baik. Komunikasi yang terbuka sangat sesuai dengan budaya negara kita yang demokratis. Apalagi model komunikasi tertutup hanya akan menimbulkan stagnansi sebuah instansi atau perusahaan. Mungkin akan lebih sempurna apabila diadakan kegiatan yang sama untuk kalangan manajemen level bawah dengan rentan waktu yang tidak mengganggu fokus kerja.

Sesuai dengan prinsip “*paper less*” dan modern, apalagi untuk perusahaan sekelas PT. Indosat Tbk Area Central Java. Namun bagaimanapun juga, media e-mail tetap ada keterbatasan dalam penyampaian. Diantaranya tidak bisa menyimpan artikel dan foto-foto kegiatan *employee relations* yang sebenarnya bila ada sebuah media lain yang menjadi pendamping seperti buklet atau majalah dalam ukuran yang sederhana namun berwarna mungkin akan menambah keanekaragaman media internal perusahaan.

Penyelenggaraan outbond, peringatan Hari Besar Keagamaan, pelaksanaan kegiatan keagamaan dan Temu karyawan adalah beberapa contoh dari kegiatan *employee relations* perusahaan. Aktivitas sangat efektif, apalagi biasanya karyawan lebih *enjoy* bila suasana di luar jam kerja. Selanjutnya kegiatan *Employee Relations*

dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dilaksanakan dalam bentuk, yaitu antara lain sebagai berikut:

1. Program pendidikan dan pelatihan
2. Program motivasi kerja berprestasi
3. Program penghargaan
4. Program acara khusus (*Spesial Events*)  
Yakni program khusus yang sengaja dirancang di luar bidang pekerjaan
5. Program Media Komunikasi Internal  
(Ruslan, 2005 : 272).

PT. Indosat Tbk Area Central Java juga memberikan jaminan kesehatan dan jaminan sosial melalui program Bapor (Badan Pengurus Olahraga) yang mengurus fasilitas olah raga bagi karyawan, program Free General Checkup bagi karyawan yang berusia 36 ke atas , program kesehatan dan jaminan sosial seperti tunjangan Hari Raya. Apa yang dilakukan perusahaan kepada karyawan sangat tepat karena akan menimbulkan rasa aman bagi karyawan. Pemberian Training untuk karyawan juga sejalan dengan konsep yang diuraikan Rosady Ruslan. Seperti Training Standarisasi yang dilakukan secara berkala di divisi Customer Services and Retention

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. PT. Indosat Tbk Area Central Java telah melaksanakan program *employee relations* secara baik dengan melakukan berbagai kegiatan antara lain dengan mengadakan forum diskusi *Afternoon Tea*. PT. Indosat Tbk Area Central Java menggunakan elektronik yaitu e-mail. kegiatan Spesial Event yang dilakukan di luar aktivitas kerja, seperti Acara memperingati hari besar keagamaan dan kegiatan keagamaan, temu karyawan, olah Raga serta outbond.
2. Produktivitas kerja karyawan PT. Indosat Tbk Area Central Java dalam penelitian yang telah dilakukan masuk dalam kategori tinggi

### **B. Saran**

1. Aktivitas *Employee Relations* berdasarkan kerjasama antara Manajer HRD dengan Manager di tiap divisi. Sehingga akan menghasilkan suatu program yang



- baku dan lebih efektif yang nantinya bisa diduplikasi cepat oleh karyawan-karyawan yang masih tergolong baru dalam pelaksanaannya
2. Aktivitas *employee relations* PT. Indosat Area Central Java telah dilakukan secara rutin. Bila sudah menjadi rutinitas tentunya dapat akan membuat sesuatu yang dirasa special menjadi sesuatu yang biasa bagi karyawan. Bila hal ini terjadi maka tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan akan terhambat. Saran dari penulis adalah waktu pelaksanaan special event seperti afternoontea, coffe morning dan Temu karyawan yang dilakukan secara tidak terjadwal yang jauh-jauh hari sudah diketahui karyawan. Sesuatu yang sifatnya *suddenly* terkadang juga mampu membuat sesuatu yang biasa menjadi special.
  3. Dilakukan semacam studi banding di level manager di antara kantor area PT. Indosat Tbk Area Central Java.
  4. Adakalanya karyawan akan merasa “biasa saja” dengan kegiatan dan program *employee relations* terkait produktivitas kerja yang dilakukan karyawan. Mendatangkan Motivator yang familiar untuk “In House Training”.Apalagi dengan fenomena banyaknya motivator bermunculan dewasa ini bisa menjadi keuntungan bagi perusahaan karena banyak pilihan untuk mendatangkan motivator dengan harga yang terjangkau.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Referensi dari buku :**

- J, Ravianto. 1986. *Produktivitas dan Pengukuran (Seri Produktivitas VIII)*, Jakarta : PT. Binaman Teknik Aksara.
- Jefkins, Frank. 1992. *Public Relations*, Jakarta: Erlangga.
- Kussriyanto. 1993. *Meningkatkan Produktivitas karyawan*, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Lexy J. Meleong. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Lesly, Philip.1962.*Public Relations Handbook*. New York : Egleewood Clift.
- Rosady, Ruslan. 2005. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suharsimi, Arikunto. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

### **Referensi dari Internet :**

- \_\_\_\_\_.2010. Dalam <http://www.indosat.com>. Diunduh pada tanggal 28 Mei pukul 14.30
- Astrilita.2010. Dalam <http://onixcreativ.wordpress.com>. Diunduh pada tanggal 29 Mei pukul 15.30

## ABSTRACT

Final Project Title : Employee Relations Activities  
PT. Indosat Tbk Area Central Java In Improving  
Employee Productivity  
Name of Composer : Octa Wibowo  
NIM : D0C06 087  
Program : DIII Science Communication (Public Relations)

---

---

Basically the relationship between employees and the company is a mutually beneficial relationship. On one hand companies want to get great benefits, employees want on the other hand certain hopes and needs that must be met company. Because it takes an employee relations management that can realize the harmonious relationships that mutually benefit from each other. Given the good relations between employees and the management company will be able to increase employee productivity, ultimately the company's goals can be achieved, not only corporate profits but also the welfare of employees will also increase. Gains in productivity was not only considered the hard work of party workers, but also related to motivation and achievement results from the workers who are willing to work with passion, pride, highly disciplined, and able to achieve an efficient work standards in terms of spending power, cost, time in production (Rosady Ruslan 2005:267).

Objectives to be achieved in this study was to describe the activity of the employee relations program to increase employee productivity.

This study is a qualitative descriptive study aimed to obtain the facts through in-depth interviews (depth interviews) with a credible source of senior employees from various divisions. Then the research findings obtained are interpreted for a wider search for meaning.

Based on the results showed that PT. Indosat Tbk Area Central Java has implemented effective employee relations through various activities that are initiated from the management of HR and Managers in each division, among others, to create a forum for casual discussions Afternoontea and morning coffee as a means of channeling your comments and suggestions from employees. To maintain mutual communication between the employees of PT. Indosat Tbk Area Central Java uses communication media, E-mail. PT. Indosat Tbk Area Central Java Central also conducting Special Event to foster a sense of intimacy shared between employees and management. Employee productivity PT.Indosat Limited Area in Central Java who has done research into the high category. It is seen from several aspects, such as attitude and good work ethics, motivation of employees high, Nutrition and Health employees are considered firm, social security of the company, work environment and a comfortable climate in the work, and achievement in work opportunities. . Beside that PT. Indosat Tbk Area Cental Java also has a personal accolades with various provisions This was a major factor that can determine the high productivity of employees.

The results can be concluded that the activity of effective employee relations can improve employee productivity.

Key Words: *Activities of Employee Relations; Productivity*

