

## **BAB III**

### **TEMUAN PENELITIAN KEGIATAN EMPLOYEE RELATIONS BASARNAS KANTOR SAR SEMARANG GUNA MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI**

Pada bab ini menjelaskan kegiatan *employee relations* Basarnas kantor SAR Semarang guna meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara. Terdapat empat narasumber yaitu Zulhalwary Agustianto Koordinator Humas Basarnas kantor SAR Semarang, Devi Ariani bagian Potensi Basarnas kantor SAR Semarang, Maulana Fandi *Rescuer* Basarnas kantor SAR Semarang dan Anastasia Maharani bagian Arsiparis Basarnas kantor SAR Semarang.

#### **3.1 Kegiatan Employee Relations**

Karyawan adalah aset perusahaan/organisasi, tidak bisa dibantah. Dari perspektif komunikasi atau Humas, hubungan karyawan (*employee relations*) merupakan salah satu komponen penting dalam aktivitas kehumasan. Tentu, titik berat kegiatan *employee relations* itu pada hal-hal yang berkaitan dengan hubungan antara pimpinan perusahaan dengan karyawan atau publik seperti: penempatan dan pemindahan karyawan; penerimaan pegawai baru, kenaikan pangkat dan kondite karyawan; pemutusan hubungan kerja; dan pensiun dan jaminan sosial.

Dalam kaitan dengan kegiatan kehumasan, yang paling penting adalah bagaimana merancang sistem komunikasi yang mampu menyampaikan pesan secara internal, sehingga bisa dipahami atau dikenal oleh para karyawan. Sistem komunikasi yang dimaksudkan disini tentu bersifat internal.

Kegiatan *employee relations* bertujuan untuk mendapatkan saling pengertian antara pegawai, ataupun antara pimpinan dengan semua pegawai dalam sebuah organisasi, Mendapatkan data-data yang lengkap tentang sikap dan tingkah laku pegawai. Data ini diperlukan dalam rangka pembinaan, pengorganisasian, kerjasama, koordinasi dan evaluasi terhadap pegawai, Menciptakan kerjasama yang serasi antara pegawai, Menanamkan rasa damai kepada pegawai, Menanamkan rasa sukses kepada pegawai sehingga mereka merasa diberi kesempatan untuk maju dalam mengembangkan kariernya, Menanamkan loyalitas para pegawai, Menanamkan rasa tanggungjawab kepada para pegawai, Menciptakan adanya semangat kerja yang tinggi.

Aktivitas *employee relations* yang berlangsung dalam organisasi akan berdampak langsung terhadap iklim komunikasi dalam organisasi tersebut. Iklim komunikasi yang di dalamnya terdapat komunikasi yang merupakan hasil dari persepsi karyawan terhadap kegiatan komunikasi yang berlangsung di dalam perusahaan. Dengan demikian apabila karyawan mempersepsikan bahwa aktivitas *employee relations* yang berlangsung dalam organisasi tidak menciptakan iklim

komunikasi dalam kondisi yang baik di dalam organisasi, tentunya hal tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap perilaku dan partisipasi karyawan dalam perusahaan.

Sehingga hal tersebut mempengaruhi usaha organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Iklim komunikasi tertentu memberi pedoman bagi keputusan dan perilaku individu. Keputusan-keputusan yang diambil oleh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif, untuk mengikatkan diri mereka dengan organisasi, untuk bersikap jujur dalam berkerja, untuk mendukung para rekan sekerja lainnya untuk melaksanakan tugas secara kreatif, dan untuk menawarkan gagasan-gagasan inovatif organisasi, semua ini dipengaruhi oleh iklim komunikasi.

Sebagai fungsi manajemen, tentu Humas harus mampu proses komunikasi organisasi. Dalam kaitan ini, Humas harus merancang sistem komunikasi yang bisa digunakan, berikut media komunikasi apa yang bisa menyentuh seluruh lapisan manajemen. Dalam beberapa organisasi/perusahaan, Humas menyelenggarakan penerbitan berkala dalam wujud inhouse journal yang memuat informasi mengenai kegiatan-kegiatan manajemen. Belakangan ini, banyak pula organisasi yang menggunakan media online. Penerbitan magazine seperti itu sangat relevan untuk mendistribusikan pesan-pesan manajemen. Namun demikian, hal yang penting adalah konsistensi penerbitannya. Sebuah media komunikasi yang diterbitkan secara konsisten tentu akan mendukung citra positif organisasi.

Karena itulah pembangunan hubungan yang baik antara perusahaan dengan karyawan seharusnya menjadi agenda utama yang dapat diwujudkan salah satunya melalui penerapan kegiatan *employee relations*. Adapun kegiatan *Employee relations* yang dilakukan Basarnas kantor SAR Semarang:

### **3.1.1 Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan**

Program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (*skill*) pegawai, dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan lain sebagainya. Kegiatan pelatihan sangat penting karena bermanfaat guna menambah pengetahuan atau ketrampilan dan berfungsi sebagai “*charger*” agar kemampuan serta kapabilitas kita selalu terjaga guna mengamankan existensi atau peningkatan karir. Seperti yang dikatakan Tasya pegawai arsip Basarnas kantor SAR Semarang

*“mengapa pendidikan dan pelatihan bagi pegawai Basarnas itu penting karna untuk meningkatkan kualitas mutu seorang pegawai dan menambah wawasan bagi pegawai itu sendiri. jadi dari yang belum tahu, mungkin setelah diadakannya pelatihan dan pendidikan itu jadi tambah pengetahuan yang lebih banyak lagi.” (Tasya)*

Tujuan pelatihan pada hakekatnya merupakan jawaban terhadap permasalahan yang dihadapi oleh individu atau sekelompok orang dalam memperoleh dan meningkatkan kemampuan-kemampuan yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan. Dalam suatu organisasi, pelatihan merupakan salah satu upaya yang ditempuh untuk

memecahkan permasalahan yang dihadapi atau membantu organisasi dapat berjalan dan mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sebagaimana yang dikatakan oleh Fandi *rescuer* Basarnas kantor SAR Semarang

*“kalau kegiatan pendidikan dan pelatihan sendiri sebenarnya sudah terprogram dari Basarnas pusat. Kegiatan pendidikan sendiri itu dilaksanakan untuk membentuk karakter atau sikap bagi anggota Basarnas terutama nanti kita terjun langsung ke masyarakat atau lapangan. Jadi kurang lebih seperti itu intinya jadi pendidikan sendiri sangat penting para anggota Basarnas ketika kita terjun ke lapangan baik dari segi skill, dari keterampilan dan di mental, itu sendiri nanti kita akan tau bagaimana ketika kita menghadapi musibah atau bencana di lapangan terutama .” (Fandi)*

Manfaat pelatihan bagi instansi yaitu, Memiliki tenaga kerja yang ahli dan terampil, Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, Meningkatkan produktivitas kerja, Meningkatkan mutu hasil kerja .Selain itu juga program pendidikan dan pelatihan ini berguna untuk membentuk karakter pegawai.

### **3.1.2 Program Motivasi Kerja Berprestasi**

Motivasi merupakan salah satu faktor yang penting, sebab dengan adanya motivasi lah karyawan-karyawan dapat bekerja dengan baik sehingga pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Studi tentang motivasi merupakan suatu usaha untuk mendapatkan jawaban - jawaban terhadap permasalahan yang kompleks mengenai perilaku manusia, khususnya manusia dalam organisasi , sikap pegawai berbeda antara satu dengan

yang lainnya, bukannya berbeda dalam kemampuan mereka untuk mengajukan sesuatu, tetapi berbeda juga dalam hal kemauannya.

Untuk memberikan motivasi kepada para pegawai, terlebih dahulu harus mengetahui dorongan atau kebutuhan pegawai agar mau melakukan aktivitas tertentu. Selain itu, perlu dipahami juga bahwa pegawai yang satu sering berbeda dengan yang lainnya dimana perbedaannya itu selain terletak pada kemampuan untuk bekerja juga tergantung pada keinginan mereka untuk bekerja atau tergantung pada motivasi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Devi Ariani sebagai bagian Potensi Basarnas kantor SAR Semarang:

*kemarin kita sempat juga dipanggil ESQ tentang memotivasi dari semua pegawai bukan hanya rescuer sendiri. Untuk kiat-kiatnya sampai saat ini masih menjadi rahasia, masih nnyari-nyari kan motivasi juga dari diri masing-masing jadi ya masih agak susah juga . ya bisanya Cuma menerapkan reward sebagai pemancing semangat ya dan beberapa ada pegawai yang tidak sesuai mendapat teguran dari atasan ya. Kami baru kemarin juga baru melakukan SAR Challenge , intern juga salah satu yang dapat memotivasi mereka dengan adanya hadiah itu juga menjadi salah satu motivasi ya dan juga mempersiapkan mereka untuk SAR challenge seluruh Indonesia.(Devi Ariani)*

Motivasi memegang peranan yang sangat penting dalam usaha pencapaian tujuan dan ukuran berhasil tidaknya pemberian motivasi, diantaranya adalah dapat dilihat dari kinerja pegawai. Dengan pemberian motivasi yang tepat diharapkan pegawai dapat bekerja lebih giat, bersemangat, disiplin dan berprestasi kerja

Kinerja pegawai yang tinggi dapat terwujud apabila pegawai mempunyai motivasi dalam bekerja, selalu puas terhadap hasil kerja serta didukung dengan adanya keinginan untuk selalu memberikan yang terbaik untuk instansi di masa kini dan mendatang. Selain itu pegawai juga harus dapat memotivasi dirinya sendiri agar memiliki kinerja yang baik seperti yang dikemukakan oleh Maulana Afandi Rescuer Basarnas kantor SAR Semarang

*“ yang jelas kita menikmati pekerjaan kita, menolong masyarakat, jika operasi SAR kita berhasil.jadi bisa saya jelaskan sedikit. Kita datang ketempat orang yang susah, ketempat orang yang memiliki musibah jadi mau tidak mau kita harus menikmati pekerjaan kita.dan yang jelas ketika operasi SAR tersebut berhasil itu sudah menjadi kebahagiaan kita sendiri atau anggota Basarnas.”(Maulana Afandi)*

Pemberian motivasi bagi setiap pegawai sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Seorang individu mau bekerja di instansi karena adanya tujuan pribadi yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang belum tercapai. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan karyawan dapat menimbulkan rasa puas dan hal ini akan meningkatkan gairah dan semangat kerja. Instansi harus mampu memotivasi pegawai,yaitu bagaimana caranya mengarahkan potensi kemampuan pegawai agar mau bekerja sama secara produktif dengan instansi tempatnya bekerja sehingga berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama.

### 3.1.3 Program Penghargaan

Setiap instansi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan harapan apa yang menjadi tujuan instansi akan tercapai. Berbagai cara akan ditempuh oleh instansi dalam meningkatkan kinerja pegawainya termasuk pegawai Basarnas kantor SAR Semarang, misalnya instansi memperhatikan kepuasan kerja karyawan selalu konsisten maka setidaknya-instansi selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan rekan kerja, pimpinan, suasana kerja dan hal-hal yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya.

*Reward* atau penghargaan merupakan Suatu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan dalam memotivasi pegawainya untuk lebih giat lagi dalam bekerja dan salah satu elemen yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Instansi harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja dalam lingkungannya, dalam meningkatkan kinerja pegawainya. Instansi dapat menempuh beberapa cara misalnya melalui pemberian reward . Sebagaimana yang disampaikan oleh Anastasia Maharani sebagai arsiparis Basarnas kantor SAR Semarang:

*“membangun hubungan antar pegawai dan menjadi motivasi yakni reward itu. kalau hanya Cuma sebagai semua pasti terbaik semua pasti tapi kan yang terbaik nah makanya dikasi reward itu juga seagai motivasi yang lain biar bisa jadi yang terbaik.”* (Anastasia Maharani)

Untuk meningkatkan kinerja yang efektif, maka instansi dapat memperhatikan hal yang paling utama yakni pemenuhan kebutuhan pegawainya. Untuk memenuhi kebutuhannya, maka diperlukan adanya penghargaan atau imbalan sebagai bentuk motivasi yang diberikan pada pegawai.

*Reward* (Penghargaan) juga bertujuan agar seseorang menjadi semakin giat dalam usaha memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang telah dicapainya. *Reward* juga bertujuan agar seseorang menjadi giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang telah dapat dicapainya. Seperti yang dikatakan oleh Zulhalwary Agustianto Koordinator Humas Basarnas kantor SAR Semarang

*“Pegawai dikatakan berprestasi apabila dia disiplin, memiliki etos kerja yang baik dan tinggi dan dia tidak melakukan kesalahan. Kesalahan dalam arti melanggar aturan seperti menggunakan narkoba kemudian bolos kerja, itu pasti tidak layak untuk kita berikan penghargaan dan juga mungkin yang bisa kita lakukan menurut saya pemberian penghargaan didepan pegawai yang lain. jadi pegawai yang berprestasi tersebut bisa dipanggil kedepan kemudian diberikan selendang yang ada tulisannya pegawai teladan mungkinitu bisa menjadi salah satu pemicu bagi pegawai untuk bisa lebih berprestasi lagi.”* (Zulhalwary Agustianto)

Untuk mengatasi hambatan pada proses komunikasi organisasi maka setiap pimpinan yang berada dalam sebuah perusahaan harus mengetahui bagaimana seorang karyawan dalam melakukan sebuah pekerjaan, sehingga mereka merasa dihargai dalam sebuah perusahaan tersebut.

Salah satu proses komunikasi dalam organisasi untuk mengatasi hambatan kepada karyawannya adalah dengan pemberian *reward*.

### **3.1.4 Program Acara Khusus**

Merupakan program khusus yang sengaja dirancang di luar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya dengan berpiknik bersama yang dihadiri oleh pimpinan dan semua karyawannya dengan maksud untuk menumbuhkan rasa keakraban diantara sesama karyawan dan pimpinan. Seperti yang disampaikan oleh Maulana Afandi Rescuer Basarnas kantor SAR Semarang

*“kita ada buka bersama pegawai Basarnas, setiap seminggu sekali selama bulan ramadhan. Jadi buka bersama diselingi siraman rohani dan buka bersama itu bisa mempererat hubungan anatar pegawai. Kita juga ada halal bihaalal dan kita juga ada kegiatan temu kangen antara keluarga, antara relawan, potensi SAR, jadi sangat penting sekali kegiatan seperti itu. Seperti bulan kemarin, bulan febuari ada HUT Basarnas setiap setahun sekali kita adakan dengan tujuan mempererat tali hubungan antar anggota tim Basarnas dengan instansi terkait dengan pemerintahan, dengan potensi SAR dengan masyarakat.”* (Maulana Afandi)

Kegiatan acara khusus tersebut juga diharapkan dapat membangun hubungan antar pegawai agar dapat lebih dekat lagi dan mudah menjalin kekompakan antar pegawai. acara khusus ini tidak hanya acara piknik tetapi juga bisa mengadakan lomba yang melibatkan kerja tim. Sehingga kekompakan akan tercipta. Seperti yang disampaikan oleh Zulhalwary selaku Koordinator Humas Basarnas kantor SAR Semarang :

*“ya yang jelas ikatan persaudaraan antar personil itu diharapkan bisa menjadi lebih kuat karna dengan acara bersama yang melibatkan semua pegawai disitu biasanya akan tercipta keguyuban itu kalau bahasa jawa nya seduluran ya. Jadi rasa memiliki, rasa satu keluarga bisa lebih kuat dengan adanya kegitana seperti itu. Ya mungkin menurut saya kita bisa juga melakukan kegiatan outdoor bersama, kompetisi antar bidang itu bisa kita lakukan sepanjang waktunya memungkinkan. Mungkin salah satunya juga ya event olahraga. Oiya tadi untuk peningkatan kemampuan dan juga kekompakan kita ada namanya SAR challenge antar kantor SAR yang ada di jawa tengah ini.jadi masing-masing kantor mengirimkan perwakilannya untuk mengikuti SAR challenge. Biasanya disitu salah satu penilaiannya adalah kekompakan. Itu juga menjadi salah satu cara kita untuk selain meningkatkan skill dan juga untuk meningkatkan kekompakan antar tim.” (Zulhalwary Agustianto)*

### **3.1.5 Program Media Komunikasi Internal**

Program media komunikasi internal, yakni merupakan program pembuatan media komunikasi seperti buletin, majalah dinding, majalah perusahaan, newsletter, papan pengumuman, buku penuntun dan pedoman kerja, yang memberikan pesan, informasi, dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan, perusahaan atau pimpinan. Seperti yang disampaikan oleh Zulhalwary selaku Koordinator Humas Basarnas kantor SAR Semarang:

*“Media komunikasi internal sementara ini kita baru di majalah internal ya.kita baru menerbitkan tiap bulan yang itu isinya operasi SAR dan pelatihan SAR yang sudah kita lakukan selama sebulan. Ya , untuk peningkatan media internal kita selain majalah juga kita ada yang namanya pojok humas. Jadi dipojok humas itu isinnya itu berupapapan pengumuman tapi isinya sebenarnya adalah gambar berupa foto dari salah satu personil yang melakukan hal yang lucu tanpa dia duga saat melakukan operasi SAR kita foto secara tidak sengaja. Nah itu biasanya foto itu kita pajang dan dibawahnya kita kasih kesempatan untuk para pegawai yang lain untuk mengomentari*

*foto itu. Jadi untuk lucu-lucuan tapi ya itu lebih untuk meningkatkan hubungan personil sebenarnya”*

Komunikasi internal atau komunikasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi pada hakikatnya untuk menjalin hubungan baik dikalangan publik internal, diantara berbagai subsistem, sehingga memungkinkan tercapainya sinergi kerja. Pemikiran yang menganggap komunikasi internal hanya mencakup upaya menjelaskan kebijakan perusahaan atau membuka forum penampungan keluhan merupakan pemikiran yang kelewat sederhana dan gegabah, karena terlalu menyederhanakan atau menggampangkan kondisi yang sebenarnya. Kasus-kasus yang terjadi seperti perselisihan antara karyawan dengan manajemen, mangkirkerja, tidak disiplin, motivasi rendah, produktivitas rendah, dan lain sebagainya menunjukkan bahwa masalah tersebut tidak dapat dipecahkan dengan kegiatan manajerial semata (misalnya: kontrak kerja, sistem penggajian), tetapi memerlukan keahlian berkomunikasi untuk menyelesaikannya.