

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di dalam sebuah lembaga khususnya di lembaga pendidikan banyaknya para mahasiswa dan calon mahasiswa yang akan melanjutkan pendidikannya pada sekolah tinggi ataupun universitas didorong oleh kualitas staf pengajar yang sangat baik dalam membimbing dan mengajarkan para mahasiswa maupun calon mahasiswa. Hal tersebut menjadi penunjang utama sebuah lembaga pendidikan, dikarenakan staf pengajar adalah ujung tombak dari keberhasilan para mahasiswa karena staf pengajar mempunyai hubungan langsung dengan anak didiknya tersebut.

Mempertahankan kualitas yang dimiliki oleh staf pengajar maka segala fasilitas yang dibutuhkan harus terpenuhi demi menunjang kegiatan mengajar yang dilakukan, jika fasilitas tersebut ditunjang oleh pihak lembaga pendidikan maka akan berdampak positif terhadap mahasiswa yang melaksanakan pendidikan di tempat tersebut karena kualitas dari para mahasiswa tersebut tidak perlu diragukan lagi, dan setelah para mahasiswa tersebut lulus perusahaan atau tempat kerja mana pun pasti akan merasa beruntung bila memiliki calon pekerja yang handal, dan itu semua akan berdampak positif bagi lembaga pendidikan yang meluluskannya.

Lembaga pendidikan yang baik adalah lembaga pendidikan yang sangat memperhatikan kebutuhan-kebutuhan staf pengajarnya. Sebenarnya biaya dalam

memfasilitasi berbagai kebutuhan staf pengajar tidaklah mudah dan murah, tetapi dengan alasan untuk mempertahankan kualitas staf pengajar maka pemberian fasilitas harus dimaksimalkan.

*Employee relations* merupakan kegiatan *Public relations* yang bertujuan untuk memelihara hubungan khususnya hubungan antara manajemen dengan para karyawannya. Hubungan ini dalam rangka kepegawaian secara formal, *Employee public*/publik pegawai adalah salah satu internal publik yang dijadikan salah satu sasaran dari kegiatan *Public relations* di dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Publik pegawai dianggap salah satu publik yang menentukan suksesnya organisasi, maka perlu diadakan hubungan baik dan terarah (dalam Yulianita, 2007:59).

Humas adalah jembatan yang menghubungkan staf dengan ketua di dalam lembaga pendidikan, hubungan ini dikategorikan sebagai hubungan dengan publik internal. Hubungan dalam publik internal antara lain hubungan dengan publik pimpinan, hubungan dengan publik fakultas, hubungan dengan publik staf/pegawai, hubungan dengan publik yayasan, hubungan dengan publik dewan komisaris/dewan penyantun, hubungan dengan publik dosen, dan yang terakhir adalah hubungan dengan publik pelajar/mahasiswa.

Komunikasi internal saat ini menjadi syarat utama kegiatan *public relations*, staf pengajar termasuk ke dalamnya. Salah satu publik internal adalah tulang punggung yang menjalankan suatu lembaga atau organisasi. Manajemen boleh berkonsep, tetapi staf pengajar adalah pelaksana terdepan dalam menghadapi mahasiswa secara langsung. Staf pengajar adalah bagian terpenting

dalam sebuah lembaga pendidikan. Oleh karena itu, bagian humas harus mampu merancang suatu bentuk komunikasi yang dapat menyampaikan berbagai informasi penting kepada staf pengajar, maupun menjadi wadah untuk menampung pemikiran dan aspirasi staf pengajar. Maka dari itu kegiatan *employee relations* ini sangat penting sekali dijalani pada lembaga atau organisasi agar para staf khususnya staf pengajar mampu memberikan yang terbaik dalam kinerjanya.

Tujuan dari dibinanya hubungan dengan publik internal adalah untuk menciptakan hubungan baik yang harmonis dalam rangka memperoleh kesediaan kerjasama di antara orang-orang yang menjadi bagian dari organisasi/instansi/perusahaan serta memungkinkan orang-orang tersebut untuk ikut berpartisipasi dan berprestasi lebih tinggi dengan mendapatkan kepuasan dari hasilnya.

Pemenuhan kebutuhan para staf pengajar diperlukan humas dalam lembaga pendidikan untuk menyampaikan berbagai kebutuhan kepada ketua STIE Tridharma. Jika tidak ada peran humas di dalam sebuah lembaga, khususnya lembaga pendidikan maka akan sulit untuk memotivasi staf pengajar untuk mempertahankan kualitas cara mengajarnya. Peran humas pun sangat diperlukan sekali untuk menunjang kualitas staf pengajar yang ada di STIE Tridharma.

Memotivasi staf pengajar dibutuhkan humas sebagai jembatan yang harus mampu menampung segala saran ataupun masukan yang akan disampaikan kepada ketua STIE Tridharma. Peranan humas dalam *internal relations* antara lain sebagai jembatan dalam memotivasi staf pengajar untuk meningkatkan kinerja serta kebutuhan lainnya.

Kebutuhan fisiologikal misalnya kebutuhan yang harus dipenuhi untuk mempertahankan hidup, kebutuhan rasa aman misalnya dalam wujud keinginan akan proteksi terhadap bahaya fisik; keinginan untuk mendapatkan kepastian ekonomi; preferensi terhadap hal-hal yang dikenal dan menjauhi hal-hal yang tidak dikenal; dan keinginan atau dambaan orang akan dunia yang teratur serta yang dapat diprediksi, kebutuhan sosial seperti kebutuhan bersosialisasi atau berasosiasi dengan pihak lain, kebutuhan penghargaan mencakup kebutuhan untuk mencapai kepercayaan diri, prestasi, kompetensi, pengetahuan, penghargaan diri, dan kebebasan serta indepedensi, dan yang terakhir adalah kebutuhan untuk merealisasi diri seperti kebutuhan individu untuk merealisasi potensi yang ada pada dirinya (dalam Winardi, 2011:13).

Kebutuhan tersebut dapat dijumpai oleh humas dan seorang humas pun harus pro aktif dengan komunikasi timbal balik dalam berbagai kesempatan. Humas harus memiliki kepekaan untuk menjembatani apa saja yang diperlukan staf pengajar dalam menunjang kegiatan mengajarnya, karena tidak semua staf pengajar membicarakan atas kebutuhan-kebutuhan penunjangnya, maka dari itu humas harus memiliki komunikasi yang lebih efektif, hal tersebut dilakukan untuk memotivasi staf pengajar agar kualitas kinerja yang baik dalam mengajar bisa dipertahankan.

Kegiatan yang dilakukan humas berhasil dalam memotivasi agar kinerja staf pengajar dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan, maka keuntungan pun didapatkan oleh lembaga pendidikan STIE Tridharma. Apabila kedua belah pihak mendapatkan keuntungan dan pemenuhan kebutuhan maka peran humas

STIE Tridharma bisa dikatakan berhasil dalam melaksanakan kegiatan internalnya.

Pada lembaga atau organisasi kinerja para karyawan/staf khususnya pada lembaga pendidikan yaitu staf pengajar memiliki perbedaan kualitas kerja yang berada di bawah pengawasan ketua atau atasan. Walaupun karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktivitas yang dihasilkannya pun berbeda pula. Secara garis besar perbedaan kinerja ini disebabkan oleh dua faktor (As'ad, 2001:49), yaitu individu dan situasi kerja. Maka dari itu, dari kegiatan *employee relations* ini humas harus mampu menjembatani aspirasi dan kebutuhan staf pengajar STIE Tridharma agar kinerjanya dalam mengalami peningkatan. Jika individu masing-masing tidak mengalami kepuasan dalam fasilitas mengajar maka kegiatan yang dilakukan staf pengajar tidak akan maksimal, dan begitu pula jika situasi kerja pada lembaga pendidikan tersebut tidak kondusif maka kinerja staf pengajar pun tidak akan maksimal. Kegiatan atau peranan *employee relations* pada lembaga atau organisasi, khususnya lembaga pendidikan sangat dibutuhkan demi terciptanya kepuasan dalam bekerja serta lingkungan yang kondusif untuk mencapai tujuan bersama.

Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui apakah peranan *employee relations* STIE Tridharma dapat memfasilitasi peningkatan kinerja staf pengajar yang dilakukan oleh humas dengan menjembatani saran dan masukan dari staf pengajar. Karena peneliti merasa bahwa peranan humas ini sangat berdampak besar sekali bagi kemajuan lembaga pendidikan STIE Tridharma.

## 1.2 Rumusan dan Identifikasi Masalah

### 1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka peneliti merumuskan penelitian sebagai berikut, “Bagaimana peranan *employee relations* STIE Tridharma sebagai fasilitas peningkatan kinerja staf pengajar?”

### 1.2.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana peranan *employee relations* dalam memfasilitasi kinerja staf pengajar melalui kegiatan motivasi karyawan dengan menjembatani aspirasi dan kebutuhan?
2. Bagaimana peranan *employee relations* dalam memfasilitasi kinerja staf pengajar melalui kegiatan sosialisasi program manajemen STIE Tridharma?
3. Bagaimana profil kinerja staf pengajar STIE Tridharma?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peranan *employee relations* dalam memfasilitasi kinerja staf pengajar melalui kegiatan motivasi karyawan dengan menjembatani aspirasi dan kebutuhan.
2. Untuk mengetahui peranan *employee relations* dalam memfasilitasi kinerja staf pengajar melalui kegiatan sosialisasi program manajemen STIE Tridharma.
3. Untuk mengetahui profil kinerja staf pengajar STIE Tridharma.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam peranan *employee relations* STIE Tridharma sebagai fasilitas peningkatan kinerja staf pengajar sehingga dapat mengetahui bagaimana cara humas melaksanakan kegiatan internal di lembaga pendidikan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Humas sebagai objek penelitian, dengan harapan dapat memberikan informasi dari keterangan-keterangan yang penulis tuangkan sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan mengenai bagaimana peranan *employee relations* STIE Tridharma dalam meningkatkan kinerja staf pengajar melalui fungsi jembatan penghubung dalam *employee relations*.

## **1.5 Pembatasan Masalah dan Pengertian istilah**

### **1.5.1 Pembatasan masalah**

Untuk mempermudah penelitian, peneliti membuat pembatasan masalah yang diteliti yaitu di lembaga pendidikan STIE Tridharma yang berlokasi di Jalan Soekarno Hatta No. 581 Bandung 40275. Penelitian dilakukan kepada humas dan staf pengajar yang ada di lembaga tersebut.

## 1.5.2 Pengertian istilah

### 1. Humas

Humas merupakan kegiatan yang sangat diperlukan bagi perusahaan atau lembaga apapun misalnya lembaga pendidikan karena menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan atau lembaga tersebut. Kegiatan humas adalah jembatan penghubung antara publik eksternal dan publik internal.

Dalam sebuah perusahaan atau lembaga jika tidak terjalin komunikasi yang baik terutama di dalam publik internalnya maka perusahaan atau lembaga tersebut tidak akan berjalan dengan baik, karena di dalam sebuah perusahaan atau lembaga jika salah satu publik internalnya misalnya karyawan tidak berkomunikasi secara aktif maka akan terjadi kesalahpahaman yang berujung pada pekerjaan yang tidak baik pula.

Maka dari itu fungsi humas adalah sebagai jembatan penghubung antara karyawan dengan atasannya maupun atasan dengan bawahannya agar tidak terjadi konflik karena komunikasi yang kurang efektif. Fungsi humas di sini harus berperan aktif dalam menjalin komunikasi kepada karyawan ataupun kepada atasan agar komunikasi yang seharusnya disampaikan bisa dimengerti oleh kedua belah pihak.

*“Public relations is the management function that establishes and maintains mutually beneficial relationship between an organization and the publics on whom its success or failure depend”* (Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publiknya sebagai penentu kesuksesan dan kegagalan organisasi). (Cutlip, Center dan Broom, 2000:6)



## 2. Kinerja

Kinerja merupakan sebuah hasil pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang sesuai dengan perintah kerja sebuah perusahaan atau lembaga. Dalam menjalankan pekerjaan tersebut seseorang karyawan misalnya harus bertanggung jawab atas hasil pekerjaannya yang telah dilakukan.

Sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan atas pekerjaan yang dilakukan maka kinerja seseorang harus dilakukan secara maksimal dalam mengerjakan sesuatu dan haruslah fokus sesuai dengan perintah yang diberikan. Jika kinerja seseorang tidak dilakukan dengan sungguh-sungguh, maka sesuatu yang dihasilkannya pun tidak akan baik hasilnya dan sebaliknya jika kinerja seseorang dilakukan dengan bersungguh-sungguh maka hasil yang dicapai akan mendapatkan kuantitas dan kualitas yang baik pula. Lawler dan Poter menyatakan bahwa kinerja adalah “*succesfull role achievement*” yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya (As’ad, 2001:46-47). Berdasarkan batasan tersebut As’ad menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

## 3. *Employee relations*

*Employee relations* merupakan Kegiatan *Public relations* yang bertujuan untuk memelihara hubungan, khususnya hubungan antara manajemen dengan para karyawannya. Hubungan ini dalam rangka kepegawaian secara formal, *Employee public/publik* pegawai adalah salah satu internal publik yang dijadikan salah satu sasaran dari kegiatan *Public relations* di dalam usaha untuk mencapai tujuan

organisasi. Publik pegawai dianggap salah satu publik yang menentukan suksesnya organisasi, maka perlu diadakan hubungan baik dan terarah.

Seorang PRO haruslah berkomunikasi secara langsung dengan para karyawannya, dan harus senantiasa mengadakan kontak pribadi, misalnya dengan mendatangi mereka dan melakukan komunikasi, sehingga dapat mengetahui kesulitan, keinginan, harapan, dan perasaannya, di mana kebutuhan antara satu karyawan dengan karyawan lain pasti akan berbeda.

“*Employee relations* adalah kegiatan untuk menciptakan hubungan dengan para pegawai dapat dilakukan melalui berbagai hal misalnya memberikan upah yang cukup, perlakuan yang adil, ketenangan bekerja, perasaan diakui, penghargaan atas hasil kerja, dan penyalur perasaan”. (Effendy dalam Yulianita, 2007:60)

#### 1.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu

- Nama : Agreini Dwi Erza
- Judul : KEGIATAN *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA
- Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui Kegiatan *Employee relations* dalam Meningkatkan Motivasi Kerja
- Metode : Kualitatif Deskriptif
- Tempat Penelitian : Direktorat Perlindungan Sosial Korban Tindak Kekerasan Dan Pekerja Migran (DPSKTK-PM) Kementerian Sosial RI
- Hasil : Perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian di atas adalah metode yang digunakan. Metode yang saya gunakan adalah kuantitatif deskriptif sedangkan peneliti di atas menggunakan metode kualitatif deskriptif yang di mana tidak terjadinya proses perhitungan data yang diperoleh sebagai bukti bahwa kegiatan *employee relations* yang dilakukan oleh humas berhasil meningkatkan motivasi kerja pegawai. Peneliti di atas hanya melakukan wawancara dalam pengambilan

data dari narasumber yang ada, seharusnya agar data lebih pasti akan kebenarannya dilakukan perhitungan misalnya dengan cara pembagian angket sesuai proses yang harus dijalani jika menggunakan metode kuantitatif deskriptif setelah itu dilakukan perhitungan yang menjadi hasil penelitian. Kegiatan *employee relations* dan kepuasan kerja

- Nama : M Forrizawan Akbari
- Judul : KEGIATAN *EMPLOYEE RELATIONS* DAN KEPUASAN KERJA
- Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui Kegiatan *Employee relations* dan Kepuasan Kerja
- Metode : Kuantitatif Deskriptif (Studi Korelasional)
- Tempat Penelitian : PT CIMB NIAGA Tbk Jl. Pemuda No. 14 Medan
- Hasil : Perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian yang saya lakukan adalah peneliti di atas menggunakan kuantitatif deskriptif dengan studi korelasional, sedangkan penelitian yang saya lakukan dengan metodologi kuantitatif deskriptif. Analisis yang digunakan dalam metode deskriptif kuantitatif hanya menggunakan analisis deskriptif dalam bentuk tabel tunggal dan tabel silang, dengan data frekuensi (f) dan presentase (%), metode ini lebih tepat digunakan karena memudahkan dalam penelitian, tetapi hasil yang didapatkan pasti terlihat jelas bahwa kegiatan *employee relations* yang dilakukan oleh humas dapat berhasil atau tidak.

**Tabel 1.1**  
**Perbedaan Penelitian**

<b>Keterangan</b>	<b>Agreini Dwi Ezra</b>	<b>M Forrizawan Akbari</b>	<b>Clarisa Rizky</b>
Judul Penelitian	Kegiatan <i>Employee relations</i> dalam Meningkatkan Motivasi Kerja	Kegiatan <i>Employee relations</i> dan Kepuasan Kerja	Peranan Humas dalam Meningkatkan Kinerja Melalui <i>Employee relations</i>
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui Kegiatan <i>Employee relations</i> dalam Meningkatkan Motivasi Kerja	Untuk mengetahui Kegiatan <i>Employee relations</i> dan Kepuasan Kerja	Untuk mengetahui Peranan Humas dalam Meningkatkan Kinerja Melalui <i>Employee relations</i>
Metode Penelitian	Kualitatif Deskriptif	Kuantitatif Deskriptif (Studi Korelasional)	Kuantitatif Deskriptif
Tempat Penelitian	Direktorat Perlindungan Sosial Korban Tindak Kekerasan Dan Pekerja Migran (DPSKTK-PM) Kementrian Sosial RI	PT CIMB NIAGA Tbk Jl. Pemuda No.14 Medan	STIE Tridharma Jl. Soekarno Hatta No. 581 Bandung
Perbedaan Penelitian	Perbedaan antara penelitian yang saya lakukan dengan penelitian di atas adalah metode yang digunakan. Metode yang saya gunakan adalah kuantitatif deskriptif sedangkan peneliti di atas menggunakan metode kualitatif deskriptif yang di mana tidak terjadinya proses perhitungan data yang diperoleh sebagai bukti bahwa kegiatan <i>employee relations</i> yang dilakukan oleh humas berhasil meningkatkan motivasi kerja pegawai. Peneliti di atas hanya melakukan wawancara dalam pengambilan data dari narasumber yang ada, seharusnya agar data lebih pasti akan kebenarannya dilakukan perhitungan misalnya dengan cara pembagian angket sesuai proses yang harus dijalani jika menggunakan metode kuantitatif deskriptif setelah itu dilakukan perhitungan yang menjadi hasil penelitian.	Perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian yang saya lakukan adalah peneliti di atas menggunakan kuantitatif deskriptif dengan studi korelasional, sedangkan penelitian yang saya lakukan dengan metodologi kuantitatif deskriptif. Analisis yang digunakan dalam metode deskriptif kuantitatif hanya menggunakan analisis deskriptif dalam bentuk tabel tunggal dan tabel silang, dengan data frekuensi (f) dan presentase (%), metode ini lebih tepat digunakan karena memudahkan dalam penelitian tetapi hasil yang didapatkan pasti terlihat jelas bahwa kegiatan <i>employee relations</i> yang dilakukan oleh humas dapat berhasil atau tidak.	Perbedaan penelitian yang saya lakukan dengan kedua penelitian terdahulu tersebut adalah metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Saya memilih metode ini karena hanya dengan menggunakan tabel tunggal dan tabel silang dengan data frekuensi (f) dan presentase (%) dapat memudahkan dalam penelitian dan hasil yang didapatkan terlihat jelas bahwa kegiatan yang dilakukan humas ini dapat berhasil atau tidak.

## 1.7 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, peneliti merumuskan kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran dibutuhkan dalam suatu penelitian karena kerangka pemikiran adalah landasan utama/dasar dalam melakukan suatu penelitian. Berikut adalah teori-teori yang peneliti gunakan sebagai landasan utama/dasar penelitian.

### 1. *Public Relations*

*Public relations* adalah gabungan dari dua buah kata, dari setiap kata tersebut memiliki arti yang berbeda dan di dalam bahasa Indonesia arti kata *Public* yaitu sebagai salah satu kelompok dalam masyarakat yang sifatnya heterogen terdapat sekelompok orang yang sifatnya homogen, yang homogen inilah yang dapat dikategorikan sebagai *Public*. Pengertian publik secara universal yaitu “Sekelompok orang yang mempunyai minat dan perhatian yang sama terhadap sesuatu hal”.

Pengertian *Relations* dalam bahasa Indonesia kata *Relations* tanpa huruf “s” di belakangnya diartikan sebagai Hubungan, tetapi dalam kaitannya dengan *Public Relations*, *Relations* yang dimaksud adalah dengan menggunakan huruf “s” di belakangnya, ini berarti menunjukkan arti yang sifatnya jamak. Dengan demikian Hubungan di sini adalah dalam arti yang jamak pula.

Menurut M. O. Palapah dan Atang Syamsudin (dalam Yulianita 2007:29) pengertian *Public relations* adalah sebagai berikut: “*Public relations* adalah suatu bentuk spesialisasi komunikasi yang bertujuan untuk memajukan saling mengerti dan bekerjasama antar semua publik yang berkepentingan guna mencapai keuntungan dan kepuasan bersama”.

Sedangkan menurut Bertrand R. Canfield (dalam Yulianita 2007:30)

pengertian *Public relations* adalah sebagai berikut:

*“Public relations is philosophy and function of management expressed in policies and practices which serves the public interest, communicated to the public to secure its under standing and goodwill”* (Public relations adalah falsafah dan fungsi manajemen yang diekspresikan melalui kebijaksanaan dan kegiatan-kegiatan untuk melayani kepentingan publik, melakukan kegiatan komunikasi bagi publiknya untuk menciptakan pengertian dan *goodwill* dari publiknya)

Pengertian tersebut menjelaskan bahwa fungsi dari kegiatan *Public relations* adalah melayani atau menjembatani kepentingan publik dengan cara melakukan komunikasi yang pro aktif sehingga menimbulkan timbal balik untuk menciptakan pengertian dan tujuan bersama.

## **2. Publik Internal**

Publik Internal adalah khalayak atau publik yang menjadi bagian dari kegiatan usaha pada suatu organisasi atau instansi itu sendiri. Publik Internal ini disesuaikan dengan bentuk dari organisasi yang bersangkutan apakah organisasi tersebut berbentuk suatu perusahaan dagang, instansi pemerintahan ataupun lembaga pendidikan.

Tujuan dibinanya hubungan dengan publik internal adalah untuk menciptakan hubungan baik yang harmonis, dalam rangka memperoleh kesediaan kerjasama (*cooperation*) di antara orang-orang yang menjadi bagian dari organisasi/instansi/perusahaan serta memungkinkan orang-orang tersebut untuk ikut berpartisipasi dan berprestasi lebih tinggi dengan mendapatkan kepuasan dari hasilnya.

Sedangkan Oemi Abdurahman mengutip pendapat Riswold tentang tujuan dibinanya hubungan dengan publik internal adalah: “Mencapai karyawan yang mempunyai kegairahan kerja” (dalam Yulianita, 2007:59).

### **3. *Employee relations***

*Employee relations* merupakan kegiatan *Public relations* yang bertujuan untuk memelihara hubungan khususnya hubungan antara manajemen dengan para karyawannya. Hubungan ini dalam rangka kepegawaian secara formal, *Employee public*/publik pegawai adalah salah satu internal publik yang dijadikan salah satu sasaran dari kegiatan *Public relations* di dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Publik pegawai dianggap salah satu publik yang menentukan suksesnya organisasi, maka perlu diadakan hubungan baik dan terarah.

Seorang PRO haruslah berkomunikasi secara langsung dengan para karyawannya, dan harus senantiasa mengadakan kontak pribadi, misalnya dengan mendatangi mereka dan melakukan komunikasi, sehingga dapat mengetahui kesulitan, keinginan, harapan, dan perasaannya, di mana kebutuhan antara satu karyawan dengan karyawan lain pasti akan berbeda.

“Kegiatan untuk menciptakan hubungan dengan para pegawai dapat dilakukan melalui berbagai hal misalnya memberikan upah yang cukup, perlakuan yang adil, ketenangan bekerja, perasaan diakui, penghargaan atas hasil kerja, dan penyalur perasaan” (Effendy dalam Yulianita, 2007:60).

### **4. Humas**

Humas merupakan kegiatan yang sangat diperlukan bagi perusahaan atau lembaga apapun misalnya lembaga pendidikan karena menjadi tolak ukur

keberhasilan perusahaan atau lembaga tersebut. Kegiatan humas adalah jembatan penghubung antara publik eksternal dan publik internal.

Dalam sebuah perusahaan atau lembaga jika tidak terjalin komunikasi yang baik terutama di dalam publik internalnya maka perusahaan atau lembaga tersebut tidak akan berjalan dengan baik, karena di dalam sebuah perusahaan atau lembaga jika salah satu publik internalnya misalnya karyawan tidak berkomunikasi secara aktif maka akan terjadi kesalahpahaman yang berujung pada pekerjaan yang tidak baik pula.

Maka dari itu fungsi humas adalah sebagai jembatan penghubung antara karyawan dengan atasannya maupun atasan dengan bawahannya agar tidak terjadi konflik karena komunikasi yang kurang efektif. Fungsi humas di sini harus berperan aktif dalam menjalin komunikasi kepada karyawan ataupun kepada atasan agar komunikasi yang seharusnya disampaikan bisa dimengerti oleh kedua belah pihak.

*“Public relations is the management function that establishes and maintains mutually beneficial relationship between an organization and the publics on whom its success or failure depend”* (Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publiknya sebagai penentu kesuksesan dan kegagalan organisasi). (Cutlip, Center dan Broom, 2000:6)

Dari pengertian di atas bahwa humas adalah fungsi manajemen yang bertugas membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publiknya, pengertian publik di sini adalah publik internal, yaitu sebagai penentu kesuksesan dan kegagalan sebuah organisasi. Jika kinerja pegawai dalam suatu organisasi baik maka kesuksesan sebuah organisasi atau lembaga tersebut akan terjamin.



## 5. Motivasi

Motivasi adalah sesuatu yang mendorong seseorang untuk menjalankan sesuatu atau sebuah kegiatan yang harus dilakukan dan menghasilkan hasil yang memuaskan. Tanpa motivasi pekerjaan yang dilakukan seseorang tidak akan membuahkan hasil yang maksimal karena motivasi bisa dikatakan sebagai pendorong seseorang melakukan sebuah pekerjaan.

Istilah motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin, yakni *movore*, yang berarti “menggerakkan” (*to move*). Dan dari pengertian istilah tersebut beberapa pendefinisi merumuskan bahwa motivasi menurut Mitchell (1982:81) adalah sebagai berikut: “Motivasi mewakili proses-proses psikologikal, yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya, dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (*volunter*) yang diarahkan ke arah tujuan tertentu”. “Motivasi merupakan hasil sejumlah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap entusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu”. (Gray, dkk 1984;69 dalam Winardi, 2011:2)

Jadi Maslow memandang bahwa motivasi seseorang sehubungan dengan urutan kebutuhan yang dipredeterminasi yang masing-masing memiliki peringkatnya sendiri, bukan dalam rangsangan sederhana yang tidak terorganisasi.

A. H. Maslow memiliki konsep pemikiran sebagai berikut (dalam Winardi, 2011:13) Kebutuhan-kebutuhan Fisiologikal yaitu kebutuhan-kebutuhan yang dipenuhi untuk mempertahankan hidup, oksigen, pangan, minum, eliminasi, istirahat, aktifitas, dan pengaturan suhu. Kebutuhan akan keamanan yaitu

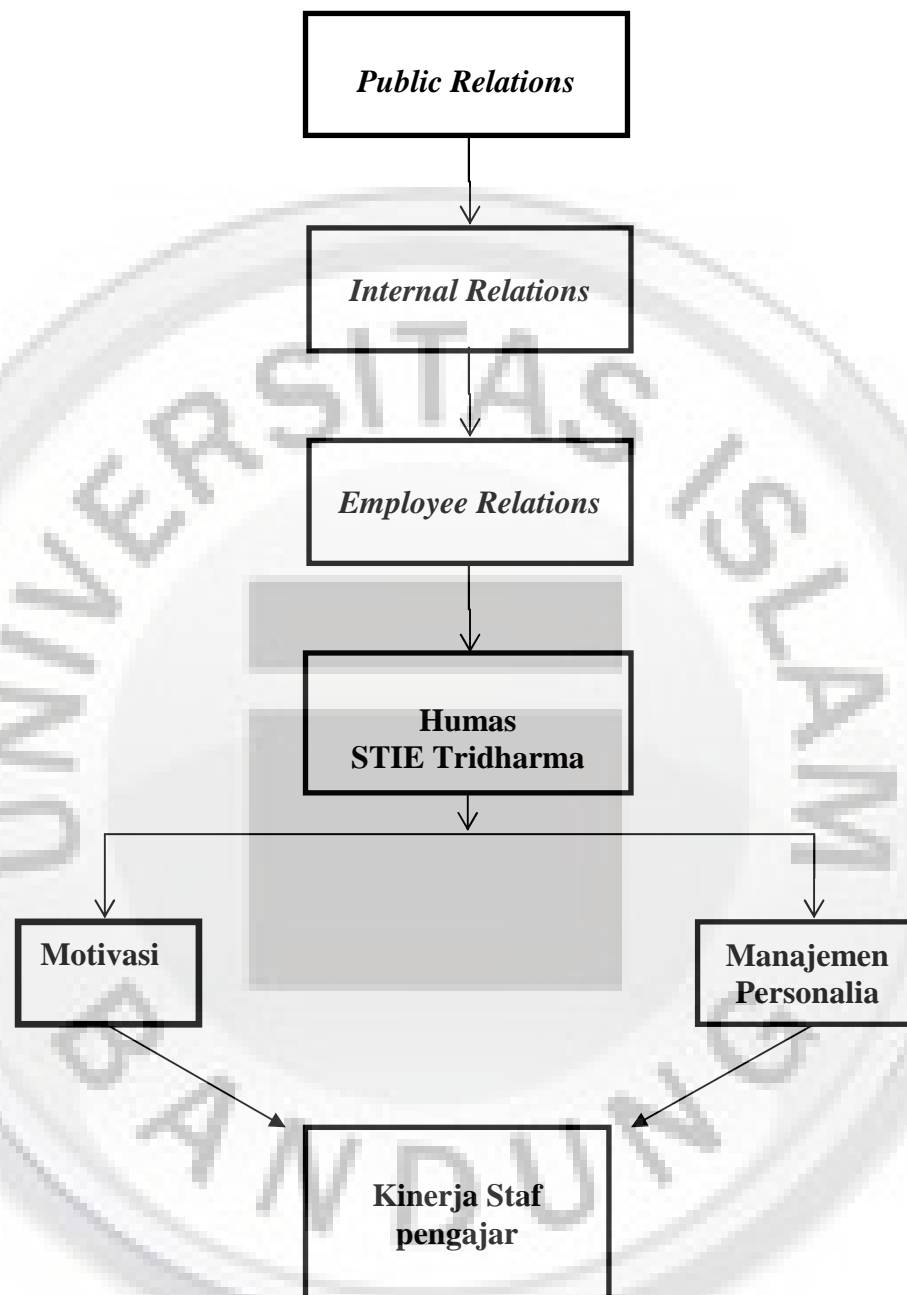
kebutuhan akan proteksi terhadap bahaya fiskal, preferensi terhadap hal-hal yang dikenal dan menjauhi hal-hal yang tidak dikenal, keinginan akan dunia yang teratur. Kebutuhan-kebutuhan sosial yaitu kebutuhan untuk bersosialisasi dengan pihak lain, dan kebutuhan untuk berbagi serta menerima sikap berkawan dan afeksi. Kebutuhan-kebutuhan akan penghargaan mencakup kebutuhan untuk mencapai kepercayaan diri, prestasi, kompetensi, pengetahuan, penghargaan diri, dan kebebasan serta independensi (ketidaktergantungan). Dan yang terakhir adalah kebutuhan untuk merealisasikan diri yaitu kebutuhan individu untuk merealisasi potensi yang ada pada dirinya untuk mencapai pengembangan diri secara berkelanjutan dan untuk menjadi kreatif dalam arti kata seluas-luasnya.

## **6. Manajemen Personalia**

Manajemen Personalia adalah di mana seseorang yang menjadi manajer di dalam sebuah perusahaan ataupun lembaga dan menjalankan tugas sebagai seseorang yang mengatur perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan tenaga kerja atau karyawan sehingga tujuan sebuah perusahaan ataupun lembaga bisa tercapai.

Tanpa adanya seorang *manager* di dalam sebuah perusahaan ataupun lembaga maka tujuan yang ingin dicapai tidak akan terlaksana dengan baik hal tersebut dikarenakan tidak adanya seseorang yang mengorganisir ataupun mengawasi karyawan dari perusahaan atau lembaga tersebut.

“Manajemen Personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dari pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan perusahaan, individu dan masyarakat” (dalam Ranupandojo, 1984:4).



Sumber: Penelusuran literatur (2014)  
Oleh penulis

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## 1.8 Metodologi Penelitian

### 1.8.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, metode ini menggambarkan atau mendeskripsikan tentang variabel dari sebuah fenomena yang diteliti, sedangkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang sarat dengan angka-angka dalam teknik pengumpulan data di lapangan. Dalam penganalisan datanya memerlukan bantuan perhitungan ilmu statistik, baik statistik deskriptif maupun inferensial. Dalam melakukan penelitian ini. Menurut Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Metode Penelitian Komunikasi, mengatakan bahwa:

“Metode Deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian tidak menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Metode penelitian deskriptif ini merupakan suatu metode penelitian yang melukiskan variabel demi variabel, mengumpulkan data secara univariat, yang ditujukan untuk: mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi, menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang” (Rakhmat, 2001:24-25),

Menurut Elvinaro Ardianto (2011: 47 dan 48) dalam buku Metodologi Penelitian untuk *Public relations* menyebutkan bahwa:

“Di dalam penelitian deskriptif, variabel yang diteliti bisa satu, dua, tiga, atau lebih. Setiap variabel yang diteliti tidak dilakukan pengujian untuk mengetahui adanya hubungan dari variabel-variabel yang diteliti atau dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus statistik. Analisis yang digunakan dalam metode deskriptif kuantitatif hanya menggunakan analisis deskriptif dalam bentuk tabel tunggal dan tabel silang, dengan data frekuensi (f) dan presentase (%)”.

Dalam metode deskriptif lebih diupayakan pemaparan mengenai berbagai pandangan, sikap, dan proses pembentukan fenomena serta permasalahannya berdasarkan pada perilaku para pelakunya yang kemudian digambarkan oleh peneliti secara faktual. Bentuk fakta yang digambarkan pada metode deskriptif ini dapat dilakukan melalui angket ataupun wawancara, di mana peneliti secara langsung menggali ke dalam informasi penelitian langsung dari para pelaku fenomena penelitian di dalamnya. Metode deskriptif digunakan karena memberikan perangkat yang tepat bagi peneliti untuk dapat menyampaikan fenomena penelitian secara utuh.

### **1.8.2 Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Populasi adalah semua bagian atau anggota dari objek yang akan diamati. Populasi bisa berupa orang, benda, objek, peristiwa atau apapun yang menjadi objek dari survei. Populasi ditentukan oleh topik dan tujuan survei (Ardianto 2011:170). Yang menjadi populasi yang akan diteliti yaitu seluruh staf pengajar yang berada di STIE Tridharma berjumlah 24 orang.

#### **Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Selain itu sampel adalah sebagian dari populasi yang diharapkan dapat menggambarkan sifat populasi. (Ardianto 2011:171). Sampel adalah bagian yang akan diteliti oleh seorang peneliti yang akan menjadi hal yang harus dipelajari untuk hasil yang akan dicapai. Peneliti menggunakan total sampling yaitu seluruh staf pengajar yang berjumlah 24 orang.

### **1.8.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Angket**

Peneliti memberikan angket kepada seluruh staf pengajar STIE Tridharma yang berjumlah 24 orang dengan maksud untuk mendapatkan informasi/keterangan yang akurat dari responden yang diteliti, cara memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian melalui Tanya jawab secara tidak langsung melalui pengisian angket dengan sumber data.

“Angket adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan peneliti mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada. Dengan menggunakan Angket/kuesioner analisis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara” (Ardianto 2011: 162).

#### **2. Wawancara**

Peneliti melakukan wawancara secara tidak sistematis dan secara lisan kepada responden dengan cara memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian melalui Tanya jawab secara langsung dengan sumber data yaitu bagian humas dan staf pengajar STIE Tridharma. Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mendukung kelengkapan data sekunder. Dalam penelitian pun interview sangatlah penting untuk mengambil data yang sangat akurat dan sebagai penunjang kelengkapan sebuah data dari sumber penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

#### **3. Observasi**

Observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap sesuatu objek yang menggunakan alat indera (Arikunto 2002:133). Dengan demikian observasi merupakan pengamatan langsung terhadap fenomena

yang dikaji. Observasi dapat dilakukan dengan rekaman gambar maupun rekaman suara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat pengumpulan data yang berupa pedoman pengamatan dan observasi partisipasi dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana peranan *employee relations* pada staf pengajar di STIE Tridharma.

#### 4. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto 2002:148). Dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan untuk memperkat data-data yang diperoleh dari lapangan yaitu dengan cara mengumpulkan data-data tentang kegiatan *employee relations* yang dilakukan oleh humas STIE Tridharma.

##### 1.8.4 Teknik Analisis Data

Memaparkan data/jawaban yang diberikan oleh responden atas sejumlah pertanyaan yang diajukan dalam bentuk angket yang nantinya akan dimuat dalam bentuk tabel tunggal, sehingga hasil yang didapat akan memperjelas masalah yang diteliti. Secara urut analisis dilakukan sebagai berikut:

1. Peneliti menjumlahkan tanda *check list* yang ada pada setiap kolom untuk kemudian dicari besarnya presentase untuk masing-masing kategori.
2. Menjumlahkan banyaknya tanda *check list* pada setiap kolom yang terdapat pada matriks alat bantu. Jumlah tersebut dibandingkan dengan jumlah seluruh uraian materi kemudian dicari presentasinya
3. Menuliskan besarnya presentase dalam setiap kolom. (Arikunto, 1990:348)

### 1.8.5 Operasional Variabel

Merujuk pada rumusan masalah serta identifikasi masalah yang telah dibuat, peneliti akan menguraikan variabel yang menjadi penelitian yaitu seluruh staf pengajar yang berada di STIE Tridharma, yakni sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Operasional Variabel**

No.	Variabel	Indikator	Alat Ukur
1	Peranan <i>Employee relations</i> sebagai fasilitator.	1. Memfasilitasi kinerja staf pengajar melalui kegiatan motivasi karyawan.	1. Kegiatan motivasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat antara ketua STIE Tridharma dengan staf pengajar serta bagian humas.</li> <li>- Kotak saran.</li> <li>- Gathering.</li> <li>- Penghargaan atas pencapaian kerja yang baik.</li> </ul> 2. <i>Upward Communication</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan bantuan.</li> <li>- Laporan prestasi kerja.</li> <li>- Saran-saran.</li> <li>- Opini.</li> <li>- Usulan anggaran.</li> </ul>
		2. Memfasilitasi kinerja staf pengajar melalui program manajemen dan kegiatan sosialisasi program	1. Program: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sertifikasi dosen.</li> <li>- Kopertis.</li> <li>- Asuransi kesehatan.</li> <li>- Hibah penelitian.</li> <li>- Tunjangan masa tua.</li> <li>- Naik haji / umroh</li> <li>- Beasiswa staf pengajar.</li> <li>- Pelatihan bahasa asing.</li> </ul>



No.	Variabel	Indikator	Alat Ukur
			<p>2. Sosialisasi program:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Humas menginformasikan persamaan hak dan kewajiban dengan staf pengajar negeri.</li> <li>- Humas menyampaikan kegiatan yang diadakan kopertis.</li> <li>- Humas menjembatani diberikannya asuransi kesehatan.</li> <li>- Humas menjembatani dana hibah penelitian.</li> <li>- Diinformasikan oleh humas tunjangan masa tua.</li> <li>- Dipublikasikan oleh humas kegiatan naik haji / umroh.</li> <li>- Disebarkan oleh humas informasi beasiswa.</li> <li>- Diinformasikan oleh humas kegiatan pelatihan bahasa asing.</li> </ul>
		3. Profil kinerja staf pengajar	<p>1. Kinerja staf pengajar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intensitas kehadiran.</li> <li>- Kualitas pengajaran.</li> <li>- Penelitian yang rutin dilaksanakan.</li> <li>- Intensitas pelatihan bahasa asing.</li> </ul>

No.	Variabel	Indikator	Alat Ukur
			<p>2. Kepuasan terhadap humas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyampaian kritik dan saran kepada ketua STIE Tridharma oleh bagian humas.</li> <li>- Bagian humas mengakomodasi penyampaian kebutuhan fasilitas.</li> <li>- Bagian humas menciptakan hubungan yang harmonis dengan ketua STIE Tridharma.</li> <li>- Bagian humas menjembatani pemenuhan aspirasi.</li> </ul>