**KEGIATAN *INTERNAL RELATIONS* DALAM MEMOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. ACE HARDWARE PARAMOUNT SERPONG**

Ricko Boy Adam[[1]](#footnote-1)

Dini Maryani Sunarya[[2]](#footnote-2)

**Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur**

Email: rickoboyadam@gmail.com/ 085695791278

Email: dini.maryani@budiluhur.ac.id/ 087782506634

***ABSTRACT***

***INTERNAL ACTIVITIES RELATIONS IN MOTIVATING EMPLOYEES AT PT. ACE HARDWARE PARAMOUNT SERPONG***

*This study aims to determine the internal relations activities of PT. ACE Hardware Paramount Serpong in motivating employees' work. The research question asked is how the internal relations activities of PT. ACE Hardware Paramount Serpong in motivating employees' work. The approach of this research is qualitative with descriptive method. Research subjects are key informants and informants associated with internal relations activities at PT. ACE Hardware Paramount Serpong. Data collection was obtained through observation, interview, documentation. Observations conducted at PT. ACE Hardware Paramount Serpong, interviews with key informants and several informants and documentation from various media, both print and online. The results showed that the internal relations activities at PT. ACE Hardware Paramount Serpong in motivating employees work in accordance with the theory of motivation hierarchy Abraham Maslow needs in motivating employee work. The conclusion of the research is the internal relations activities at PT. ACE Hardware Paramount Serpong meets five categories of employee needs to motivate employees' work in order to increase work productivity and achieve target every year. The theoretical suggestions of further research are expected to develop motivational theories and practical suggestions to carry out internal activities consistently and to create other motivational internal activities.*

***Keywords: Internal Activities, Internal Relations, Work Motivation.***

**PENDAHULUAN**

Perkembangan bisnis retail di Indonesia sudah ada sejak sebelum tahun 1960-an, namun bisnis ini selalu mengalami perkembangan setiap tahunnya. Berbagai produk kategori mulai dari perlengkapan rumah sampai gaya hidup disajikan dalam konsep sesuai dengan perkembangannya. Hingga pada tahun 1990-an bisnis retail ikut berkembang dengan hanya kategori tertentu dengan satu atap namun semakin berkualitasnya sumber daya manusia memberikan dampak globalisasi pada perubahan bisnis retail di Indonesia.

Pada tahun 2012 PT. ACE Hardware Paramount Serpong yang merupakan anak cabang PT. ACE Hardware Indonesia, Tbk hadir di Kawasan Gading Serpong, Tangerang sebagai bisnis retail perlengkapan rumah dan gaya hidup terlengkap di Indonesia yang memberikan inovasi produk yang unik dengan menggabungkan perlengkapan rumah, alat perkakas, sampai pada kebutuhan gaya hidup disajikan dalam satu atap/ toko.

“Didirikan pada tanggal 25 Februari 2012 sebagai cabang dari PT. ACE Hardware Indonesia, Tbk. pusat perlengkapan teknik dan industri nomor 1 di Indonesia, PT. Ace Hardware Paramount Serpong, merupakan cabang yang ke 77 yang terletak di kawasan Gading Serpong, Tangerang, Banten.(About ACE, 2014)

Sebagai perusahaan yang mempunyai cabang hampir di seluruh kota di Indonesia, tentunya PT. ACE Hardware Indonesia memiliki banyak jumlah karyawan. ACE Hardware Paramount Serpong salah satunya merupakan cabang dari PT. ACE Hardware Paramount Serpong Banyaknya jumlah karyawan harus dikelola agar karyawan dapat memiliki motivasi dalam bekerja. Kegiatan- kegiatan internal relations sangat dibutuhkan dengan tujuan agar karyawan dapat termotivasi dan loyal kepada perusahaan.

ACE Hardware Paramount Serpong memiliki lebih dari 75 karyawan yang terdiri dari 17 Departemen Sales, 7 Departemen Support, dan 3 Deputy Manager. Karyawan di ACE Hardware Paramount Serpong merupakan dari public internal yang memiliki peran penting pada kegiatan yang telah disediakan manajemen.

Peran dalam melakukan hal tersebut biasanya dilakukan oleh *Public Relations,* komunikasi yang dilakukan merupakan fungsi dan tugasnya agar dapat melakukan hubungan yang harmonis secara internal dan eksternal. Hubungan yang harmonis antara pemimpin dengan karyawan dan pemimpin dengan pemilik perusahaan atau sebaliknya merupakan dalam menentukan hidup matinya sebuah perusahaan.

Ketika hubungan kerja yang baik dapat terjalin maka kenyamanan dan motivasi kerja karyawan dapat meningkat, sehingga loyalitas karyawan terhadap perusahaan juga akan bertambah. Loyalitas kerja karyawan sangat mempengaruhi efektivitas kerja. Dampak ini akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus maju dan berkembang.

Peran *Public Relations* dibutuhkan dalam hal ini sebagai fasilitator komunikasi yang mewadahi fasilitas dalam bentuk kegiatan dan membantu manajemen menyelesaikan kendala- kendala internal maupun eksternal. Kendala internal yang terjadi seperti memotivasi kerja karyawan agar memberikan dampak baik bagi perusahaan. Peran PR sebagai fasilitator untuk menghubungkan pihak- pihak internal perlu adanya kegiatan yang berhubungan dengan kelompok organisasi.

Organisasi pada dasarnya merupakan kumpulan kelompok yang bekerja sama secara sistematis dan teroganisir untuk mencapai visi dan misi bersama, dilihat dari jenisnya komunikasi kelompok adalah hal yang tepat digunakan PR sebagai dasar fasilitator.

Komunikasi kelompok dapat menimbulkan konsekuesi bersama untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dibutuhkan wadah fasilitas berbasis kelompok karena akan adanya interaksi dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, memecahkan masalah, dan memberikan motivasi. Maka peran PR sebagai fasilitator adalah menyediakan wadah bagi karyawan ACE Hardware Paramount Serpong dalam bentuk kegiatan internal relations.

Kegiatan internal relations di PT. ACE Hardware Paramount Serpong memiliki beberapa macam-macam kegiatan, diantaranya kegiatan briefing yang dilakukan secara formal dan terarah. Lalu kegiatan lainnya yaitu kegiatan outing, kegiatan internal yang dilakukan diluar setiap setahun sekali guna untuk memberikan refreshing pada karyawan. Kegiatan berikutnya merupakan kegiatan yang dilakukan setiap 2 bulan sekali yaitu kegiatan internal relations coffee morning, kegiatan ini yang akan peneliti angkat karena merupakan kegiatan rutinitas sepanjang agenda kalender.

*Coffee Morning* merupakan kegiatan *internal relations* yang diadakan oleh PT. ACE Hardware Paramount Serpong secara rutinitas dalam waktu dua bulan sekali, tujuan dan maksud diadakan kegiatan rutinitas internal relations ini untuk memberikan sajian yang berbeda dalam membahas masalah atau kendala- kendala seperti keluhan pelanggan, keluhan manajemen, upaya peningkatan penjualan, penyampaian informasi, dan pemberian reward bagi karyawan berprestasi selama dua bulan terakhir lalu ditambah dengan hiburan seperti live music, puisi, menyanyi, dan lainnya sesuai dengan keahlian dan minat para karyawan yang ingin memberikan kontribusinya pada kegiatan coffee morning tersebut, sehingga karyawan merasa senang dan menukarkan kesengannya menjadi motivasi dalam melakukan pekerjaan.

*Coffee Morning* selain merupakan kegiatan internal relations juga sebagai ajang silahturahmi para karyawan ACE Hardware Paramount Serpong, karena dapat berkumpul seluruhnya didalam satu ruangan. Kegiatan ini dilakukan pada minggu pertama dan di hadiri oleh seluruh karyawan ACE Hardware Paramount Serpong dari divisi Manager, HC Rep, Deputy Manager, Departemen Sales, dan Departemen Support yang sekaligus berperan sebagai public internal pada kegiatan coffee morning ini. Agar harapan manajemen dapat terwujud yaitu memotivasi kerja karyawan.

Motivasi pada karyawan sangat dibutuhkan agar dapat memberikan dampak yang positif pada kinerjanya, kinerja karyawan pada perusahaan diharapkan memberikan kontribusi dalam meningkatkan produktivitas kerja. Sehingga perusahaan dapat mengukur keberhasilan kegiatan yang dilakukan dalam motivasi kerja.

Kegiatan *internal relations coffee morning* di ACE Hardware Paramount Serpong ini harus memberikan motivasi yang berkelanjutan agar karyawan memiliki motivasi kerja yang lebih. Motivasi kerja pada karyawan dapat diukur melalui berbagai cara, salah satunya melalui data turn over karyawan. Berikut data turn over karyawan yaitu periode tahun 2014-2016:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tahun** | **Jumlah Karyawan Awal Tahun** | **Jumlah Karyawan Keluar (Resign)** | **Jumlah Karyawan Masuk** | **Jumlah Karyawan Akhir Tahun** |
| 2014 | 81 | 4 | 2 | 79 |
| 2015 | 79 | 2 | 1 | 78 |
| 2016 | 78 | 1 | 1 | 79 |

Tabel 1.1

Menurunnya jumlah karyawan yang keluar (resign) menjadi parameter motivasi karyawan di PT. ACE Hardware Paramount Serpong. Pada tahun 2014 jumlah karyawan resign sebanyak 4 (empat) orang, lalu mengalami penurunan pada tahun 2015 menjadi 2 (dua) orang, dan tahun 2016 kembali mengalami penurunan menjadi 1 (satu) orang.

Motivasi kerja karyawan ini merupakan harapan perusahaan untuk menekan jumlah karyawan yang resign atau keluar. Didukung dengan kegiatan internal relations coffee morning yang dilakukan secara rutin sekitar 5 tahun, tentu memang seharusnya menekan jumlah karyawan yang resign ini yang diharapkan dengan selalu termotivasinya kerja karyawan dalam menjalani pekerjaannya.

Pada tahun- tahun berikutnya manajemen selalu berharap dampak dari motivasi juga dapat meningkatkan produktivitas kerja. Kegiatan internal relations coffee morning sebagai penunjang termotivasinya kerja karyawan agar selalu diberi dukungan dari manajemen, sebagai salah satu kegiatan yang diperhatikan dalam kontennya agar kegiatan ini menjadi tetap eksis.

Masalah yang terdapat pada perusahaan ini akan peneliti analisis yaitu dilihat dari kacamata peneliti apakah kegiatan internal relations coffee morning dapat memotivasi kerja karyawan.

*Internal Relations* adalah kegiatan yang akan peneliti gunakan untuk mengetahui dampak dari loyalitas kerja karyawan yang diperankan oleh public internal. Upaya yang dituju manajemen melalui kegiatan internal ini agar dapat membina hubungan public internal, serta tetap terpeliharanya budaya perusahaan yang sudah terbentuk sebelumnya, tentunya melalui budaya perusahaan ini akan membentuk rasa memiliki dan rasa tanggung jawab public internal terhadap organisasi PT. ACE Hardware Paramount Serpong.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah bagaimana kegiatan internal relations sebagai dapat memotivasi kerja karyawan PT. ACE Hardware Paramount Serpong? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kegiatan internal relations dapat memotivasi kerja karyawan.

**TINJAUAN PUSTAKA**

**Komunikasi Organisasi:**

Redding dan Sanborn mendefinisikan “komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks.”(dalam Arni, 2007: 67)

Interaksi yang harmonis antar karyawan secara timbal balik, baik hubungannya secara vertikal maupun horizontal, dikarenakan adanya proses komunikasi. Komunikasi juga menjadi sumber bagi kehidupan dan kedinamisan pada perusahaan, komunikasi organisasi merupakan sarana yang menghubungkan semua individu didalam perusahaan untuk mencapai tujuan bersama.

***Internal Public Relations:***

*Internal Relations* (hubungan internal) adalah kegiatan Public Relations untuk membina hubungan dengan publik internal, seperti karyawan, top management, dan para pemegang saham (stockholder) agar citra dan reputasi organisasi atau perusahaan tetap positif di mata publik internal (Ardianto, 2014:99)

Hubungan internal dalam kegiatan PR dilakukan guna untuk membuat aktifitas bagi para karyawan, menjembatani komunikasi antara pihak manajemen dengan karyawan dan memotivasi kerja agar karyawan loyal dalam bekerja.

**Kegiatan Internal *Public Relations:***

Tugas utama Internal PR salah satunya adalah memastikan hubungan yang baik antara karyawan dan manajemen atau employee relations. Banyak kegiatan yang mampu menunjang terbentuknya motivasi atau hubungan baik antara seluruh publik internal perusahaan, seperti Coffee Morning yang rutin dilakukan sebagai program acara khusus.

Kegiatan *Employee Relations* dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dilaksanakan dalam bentuk berbagai macam aktivitas dan program, antara lain sebagai berikut: 1. Program pendidikan dan pelatihan; 2. Program motivasi kerja berprestasi; 3. Program penghargaan; 4. Program acara khusus (Ruslan, 2014: 278-279)

**Teori Motivasi Abraham Maslow:**

Pemenuhan kebutuhan pegawai merupakan fundamental yang mendasari perilaku kerja. Kita tidak mungkin dapat memotivasi kerja pegawai tanpa memperhatikan apa yang dibutuhkannya. Abraham Maslow mengemukakan hierarki kebutuhan pegawai, sebagai berikut: 1. Kebutuhan Fisiologis; 2. Kebutuhan Rasa Aman; 3. Kebutuhan Sosial atau Rasa Memiliki; 4. Kebutuhan Harga Diri; 5. Kebutuhan Aktualisasi Diri (dalam Mangkunegara, 2008: 101-102)

**METODE PENELITIAN**

 Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivis, karena peneliti ingin mengetahui kegiatan internal relations dalam memotivasi kerja karyawan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif , karena fenomena yang terjadi pada kegiatan *internal relations* akan peneliti pahami dan menitik beratkan pada analisis yang lebih mendalam.

 Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, karena informasi atau data didapat melalui wawancara, berupa kata- kata, data lisan atau tulisan dari subjek yang diamati. Subjek penelitian ini adalah *store manager* sebagai *key informan* dan informan lainnya. Objek penelitiannya adalah motivasi kerja karyawan PT. ACE Hardware Paramount Serpong melalui kegiatan *internal relations.*

 Teknik pengumpulan data terbagi dua, untuk data primer diperoleh dari observasi dan wawancara mendalam, sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui studi pustaka, website dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada bulan September-November 2017 yang berlokasi di PT. ACE Hardware Paramount Serpong, Jl. Boulevard Raya Blok BA-4 No. 40-45 & Blok BA- 5 No 22-25, Gading Serpong Pakulonan Barat Curug, Pakulonan Barat, Tangerang, Banten 15810. Trianggulasi sumber digunakan untuk membandingkan data-data yang diperoleh selama penelitian. Data yang diperoleh berasal dari wawancara mendalam dengan key informan dan informan, serta data yang diperoleh selama melakukan observasi.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT. ACE Hardware Paramount Serpong mengenai kegiatan *internal relations* yang dilakukan, yaitu program-program yang dilakukan telah memenuhi kebutuhan hierarki karyawan yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial dan rasa memiliki, kebutuhan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri.

Berdasarkan hasil penelitian kegiatan *internal relations* dalam memenuhi kebutuhan fisologis yaitu dengan melakukan program pelatihan seperti *role play* dengan dua orang berperan sebagai pelanggan dan karyawan, bertujuan agar karyawan mendapatkan kemampuan dalam menjual produk dan melayani pelanggan. Kemampuan ini menjadi bekal untuk karyawan agar dapat menerima insentif atau reward dengan hasil penjualannya selain dari upah yang didapatkannya.

Pada program edukasi dalam memenuhi kebutuhan rasa aman adalah memberikan edukasi kepada karyawan mengenai cara menggunakan alat keselamatan kerja yang telah di fasilitasi perusahaan agar karyawan merasa aman dan terlindungi dalam melakukan pekerjaannya walaupun jaminan seperti BPJS dan asuransi sudah dimiliki.

Kebutuhan sosial atau rasa memiliki dalam kegiatan *internal relations* mengarahkan pemimpin agar dapat menerima keberadaan karyawan dengan berbaur menjadi satu serta dapat terjalinnya hubungan yang harmonis sesama karyawan. Melalui tema *family fun day* yang diselenggarakan tanggal 8 Oktober 2017 pada kegiatan internal relations memberikan kesan yang baik, karena tema ini mempertemukan antara keluarga-keluarga karyawan satu dengan yang lainnya.

Kebutuhan harga diri pada kegiatan internal relations memberikan informasi reward insentif trip ke luar negeri setiap tahunnya agar karyawan dalam hal ini dihargai karena penghargaan yang didapatkannya. Insentif trip ini diberikan karyawan dengan hasil penjualan terbaik dan memiliki masa kerja diatas 1 tahun dan akan dimumkan pada akhir tahun.

Pada kegiatan *internal relations* dalam memenuhi kebutuhan aktualisasi diri yaitu diberikannya karyawan dengan tugas yang diembannya melalui kepanitian agar dapat memberikan ide dan gagasan untuk mengambangkan dirinya. Kesempatan ini didapatkannya karena kegiatan ini mewadahi agar karyawan dapat mengeksplore kemampuannya.

**SIMPULAN**

Setelah peneliti melakukan penelitian di PT. ACE Hardware Paramount Serpong mengenai coffee morning sebagai kegiatan internal relations dalam memotivasi kerja karyawan, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan fakta dan realita yang diperoleh dari hasil wawancara, studi kepustakaan serta analisa yang dilakukan peneliti, antara lain:

1. Peneliti menyimpulkan bahwa PT. ACE Hardware Paramount Serpong, mengenai kegiatan internal relations coffee morning di PT. ACE Hardware Paramount Serpong dalam memotivasi kerja karyawan yang bertujuan untuk membantu meningkatkan produktivitas kerja. Melalui program yang dilakukan dalam kegiatan internal relations, perusahaan telah mengimplementasikan teori motivasi hierarki kebutuhan Abraham Maslow dalam memotivasi kerja karyawan yang berupa kebutuhan fisiologis seperti gaji atau upah, kebutuhan rasa aman seperti jaminan kesehatan dan jaminan keselamatan kerja, kebutuhan rasa memiliki seperti interkasi dan diterima dalam kelompok kerja, kebutuhan harga diri seperti penghargaan atau apresisasi untuk karyawan, dan kebutuhan aktualisasi diri seperti pengembangan diri dan potensi.

2. Pada pelakasaannya, PT. ACE Hardware Paramount Serpong tidak hanya menggunakan kegiatan yang bersifat motivasional tetapi juga menyediakan program-program yang bentuknya reward yang akan lebih memotivasi kerja karyawan, seperti insentif produk, bonus, insentif trip, dan jenjang karir yang lebih baik. Tujuan utamanya adalah untuk mempertahankan dan meningkatkan motivasi kerja agar produktivitas kerja karyawan dapat meningkat.

**SARAN**

**Secara Teoritis:**

1. Bagi Akademis

Diharapkan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dapat mengembangkan teori–teori komunikasi, khususnya kegiatan internal relations.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah, memperluas, dan memperkaya pengetahuan agar dapat dijadikan referensi dalam pengembangan ilmu komunikasi, khusunya dalam proses memberikan memotivasi kerja kepada karyawan di perusahaan dengan kegiatan-kegiatan internal relations.

**Secara Praktis:**

Adapun saran yang diberikan peneliti adalah kegiatan internal PT. ACE Hardware Paramount Serpong sebaiknya diganti dengan employee gathering karena tidak tepat istilah coffee morning dengan implementasi kegiatannya. Kemudian dapat konsisten dalam menjalankannya atau menciptakan kegiatan-kegiatan internal tambahan lainnya yang bersifat motivasional serta pengakuan perusahaan terhadap karyawannya agar karyawan semangat dalam memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU:**

Ardianto, Elvinaro. 2010. Metodologi Penelitian untuk Public Relations. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Arni, Muhammad. 2015. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Ruslan, Rosady. 2010. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Konsep dan Aplikasi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

AA. Prabu Mangkunegara, 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya, Bandung.

**SUMBER TUGAS AKHIR:**

Reza, Anggreini Dwi. 2013. Kegiatan Employee Relations dalam Meningkatkan Motivasi Kerja (Studi Kasus Pada Pegawai DPSKTK-PM pada Kementerian Sosial). Program Sarjana Universitas Bina Nusantara.

Syahrial, Ferry. 2012. Strategi Internal Public Relations PT. Mega Tri Selaras dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan. Program Sarjana Universitas Pembanagunan Nasional “Veteran”.

Pramana, Hardian. 2012. Peran Family Gathering Sebagai Kegiatan Internal PT. Mediatama Binakreasi dalam Menciptakan Hubungan yang Harmonis Antar Pegawai. Program Sarjana Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

**SITUS ONLINE:**

http://www.acehardware.co.id (diakses Kamis, 30 November 2017 Pukul 21.20)

1. 1271511642 Mahasiswa *Public Relations*, Ilmu Komunikasi, Universitas Budi Luhur, Jakarta. [↑](#footnote-ref-1)
2. Dosen Pembimbing [↑](#footnote-ref-2)