

**PENGARUH KEGIATAN *EMPLOYEE RELATIONS* TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN
(Survei Pada Karyawan Divisi Layanan & Contact Center PT BRI (Persero) Tbk)**

Nova Prihantina¹
Medya Apriliansyah²

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur
Email: Novaprihantina@gmail.com/.....
medya.apriliansyah@budiluhur.ac.id/0811 115 150

ABSTRACT

The purpose of this study was determine how much the influence activities of Employee Relations toward the work motivation of employee at Divisi Layanan & Contact Center PT BRI (Persero) Tbk. This research use theory of human motivation, Theory which introduced by A.H. Maslow and with uses a quantitative approach of positivism paradigm as well as using the method of associative explanative survey to obtain data. From the result of stratic test of SPSS version 22 shows there is a significant influence between the influence activities of Employee Relations (X) with toward the work motivation of Employee Relations. Can be seen from the coefficient value of 0,782 correlations at the strong level. The contribution of X to Y is 61,2% and the remaining 38,8% is influenced by other factors. Based on the hypothesis test obtained p-value on the significant column of 0.000 < 0,005, ie the level of significant is called H₁ accepted and H₀ is rejected. Which means Employee Relations there significant Employee Relations toward the work motivation of Employee Relations toward at Divisi Layanan dan Contact Center PT BRI (Persero) Tbk.

Keywords : Employee Relations, Work Motivation, Public Relations

PENDAHULUAN

Organisasi atau perusahaan terbentuk karena adanya kesamaan visi, misi dan tujuan yang ingin dicapai sekelompok orang dalam organisasi tersebut. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi/perusahaan. Dalam upaya mencapai tujuan perusahaan maka di butuhkan kerja sama yang baik antara karyawan dengan perusahaan (*employee relations*). Pelaksanaan program *Employee Relations* (hubungan masyarakat internal) yang tepat dalam suatu organisasi merupakan saran teknis atau suatu kegiatan metode komunikasi yang memiliki kekuatan mengelola sumber daya manusia dan lain sebagainya demi pencapaian tujuan perusahaan/organisasi. Kemudian,

pada akhirnya hal tersebut bermuara kepada peningkatan produktivitas perusahaan baik dilihat secara kuantitas maupun kualitas. Seperti perusahaan perbankan pada umumnya, salah satunya adalah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Berdasarkan peraturan pemerintah No 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. BRI didirikan sejak tahun 1895. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, BRI sangat mengutamakan kepuasan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah. Hal itu terbukti dari banyaknya penghargaan yang diterima oleh BRI dan semua itu tidak terlepas dari peran penting Sumber Daya Manusia yang kompeten, professional dan berintegritas tinggi di perusahaan. Divisi Layanan & Contact Center sangat berperan penting dan berjasa terhadap kemajuan BRI, karena

¹ 1471510626 Mahasiswi Konsentrasi *Public Relations*, Ilmu Komunikasi, Universitas Budi Luhur, Jakarta

² Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Divisi Layanan & Contact Center telah menjalankan kegiatan operasional dengan baik dimana selalu tercapainya target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian rumusan masalah yaitu “Seberapa Besar Pengaruh Kegiatan *Employee Relations* terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Survei pada Divisi Layanan & Contact Center PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kegiatan *Employee Relations* terhadap Motivasi Kerja Karyawan. (Survei pada Divisi Layanan & Contact Center PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk).

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi akademis dalam ilmu komunikasi bidang studi *Public Relations* tentang komunikasi organisasi, khususnya mengenai Kegiatan *Employee Relations*. Sedangkan secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan juga bahan masukan bagi perusahaan-perusahaan, khususnya bagi Divisi Layanan & Contact Center PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengenai aktivitas *employee relations* yang baik, dan bagaimana tingkat motivasi kerja dari para karyawannya yang muncul dari aktivitas *employee relations* yang dilakukannya.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori tentang pernyataan variable X yaitu Selanjutnya kegiatan *Employee Relations* dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dilaksanakan dalam bentuk berbagai macam aktivitas dan program oleh rosady ruslan yang terdiri dari:

1. Program Pendidikan dan Pelatihan
Program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan oleh perusahaan, dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (*skill*) karyawan, dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan lain sebagainya.
2. Program Motivasi Kerja Berprestasi

Program tersebut terkenal dengan istilah *Achievment Motivation Training* (AMT), dimana dalam pelatihan tersebut diharapkan dapat mempertemukan antara motivasi dan prestasi (etos) kerja serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan atau keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi

3. Program Penghargaan

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

4. Program Acara Khusus (*Special event*)

Program khusus yang dibuat sengaja di luar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya dalam rangka event ulang tahun perusahaan, diadakan kegiatan keagamaan, olahraga lomba hingga berpicnik bersama yang dihadiri oleh pimpinan dan semua karyawan atau bersama para keluarga karyawan. kegiatan dan program tersebut dimaksudkan untuk menumbuhkan rasa keakraban bersama diantara sesama karyawan dan pimpinan.

5. Program Media Komunikasi Internal

Membentuk media komunikasi internal melalui *bulletin*, *news release* (majalah dinding) dan majalah perusahaan yang berisikan pesan, informasi dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar

karyawan atau perusahaan danpimpinannya.¹

Sementara untuk variable Y yaitu motivasi kerja karyawan teori Hierarki Kebutuhan, A.H Maslow yaitu:

1. *Physiological Needs* (Kebutuhan Fisik/Kebutuhan Biologis): Kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Yang termasuk kedalam kebutuhan ini adalah kebutuhan makan, minum, perumahan, udara, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan ini merangsang seseorang berperilaku atau bekerja giat.
2. *Safety and Security Needs* (Kebutuhan Keselamatan dan Keamanan):kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan. Kebutuhan ini mengarah kepada dua bentuk.
3. *Affiliation or Acceptance Needs* (Kebutuhan Sosial):Kebutuhan sosial, teman, afiliasi, interaksi, dicintai dan mencintai, serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya. Pada dasarnya manusia normal tidakakan mau hidup menyendiri seorang diri ditempat terpencil. Ia selalu membutuhkan kehidupan berkelompok.
4. *Esteem or Status Needs* (Kebutuhan Akan Penghargaan atau prestise):kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan/*prestige* dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Idealnya *prestige* timbul karena adanya prestasi, tetapi selamanya tidak demikian.

5. *Self Actualization* (Kebutuhan Aktualisasi Diri): kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh. Keinginan seseorang untuk mencapai kebutuhan sepenuhnya dapat berbeda satu dengan yang lainnya.²

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₀ : “ Seberapa besar Kegiatan *Employee Relations* berpengaruh terhadap Motivasi Kerja Karyawan (survei pada divisi layanan & contact center PT BRI (Persero) Tbk.)”

H₁ : “Tidak seberapa besar Pengaruh Kegiatan *Employee Relations* terhadap Motivasi Kerja Karyawan. (survei pada divisi layanan & contact center PT BRI (Persero) Tbk.)”

METODOLOGI PENELITIAN

Peneliti menggunakan paradigma positivisme. Dengan pendekatan penelitian kuantitatif serta menggunakan metode survei eksplanatif bersifat asosiatif. Objek dalam penelitian ini adalah kegiatan *Employee Relations* Divisi Layanan & Contact Center PT. BRI (Persero) Tbk terhadap Motivasi Kerja Karyawan. Peneliti akan mengumpulkan data yang dibutuhkan yang berasal dari subjeknya yaitu Karyawan Divisi Layanan& Contact Center yang berjumlah 601 siswa dengan sampel 86 hasil penghitungan dari rumus slovin dan

¹ Rosady, Ruslan. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta : (PT Rajagrafindo Persada).2014. Hlm. 278

²Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009) Hlm.. 153-156

menggunakan teknik pengambilan sampel *Proportionate Stratified Random Sampling*. Dalam penelitian ini juga menggunakan uji statistik dengan Skala Likert, Uji Korelasi, Analisis Regresi, Koefisien Determinasi (R^2), Uji Hipotesis (Anova). Teknik pengumpulan data yaitu data primer berupa kuesioner yang disebarkan kepada subjek penelitian dan untuk data sekunder yaitu dari berbagai pustaka dan juga sumber internet. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis bivariat dimana untuk mengolah data menggunakan metode SPSS yaitu editing, coding, Tabulating. Peneliti ini dilakukan di Divisi LCC Kantor Pusat BRI yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman Kav 44-46, Bendungan Hilir, Jakarta Pusat 10210. Waktu penelitian ini dilakukan oleh peneliti selama jangka waktu 3 bulan, yaitu mulai February 2017 sampai dengan April 2017.

Untuk mengetahui valid atau tidak data kuesioner dan reliabel atau tidak, maka peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan tingkat kepercayaan 90% dan 10% eror. Uji validitas dimana $DF = n - 2$ Nilai n dalam penelitian ini yaitu 86-2 sehingga nilai $DF = 84$. Dengan demikian, diperoleh nilai r table = 0.1786. Untuk nilai reliabilitas besarnya nilai *Cronbach's Alpha* yakni 0,961 dengan jumlah butir pernyataan 27 butir pernyataan yang peneliti sediakan. Nilai tersebut berada diantara *Cronbach's Alpha* 0,81 – 1,00 yang artinya data tersebut sangat variabel.

HASIL PENELITIAN

Penelitian dengan judul Pengaruh Kegiatan *Employee Relations* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Survei Pada Divisi Layanan & Contact Center PT BRI (Persero) Tbk) pada frekuensi jenis kelamin yang ditunjukkan pada gambar 4.16 menunjukan bahwa jumlah responden Karyawan di Divisi Layanan & Contact Center PT BRI (Persero) Tbk, yang menjadi responden sebagian besar pria yang ditunjukkan

dengan angka 32 dengan jumlah presentase 37,2 % dan jumlah wanita dengan jumlah 54 responden dengan jumlah presentase 62,8 %. Penelitian ini dibuat dalam 27 pernyataan yang mengukur subvariabel X (*Employee Relations*), yaitu Program Pendidikan dan Pelatihan, Program Motivasi Kerja Berprestasi, Program Penghargaan, Program Acara Khusus (*Special Event*), Program Media Komunikasi Internal. Adapun Motivasi Kerja Karyawan (Variabel Y) terdiri dari 5 subvariabel yaitu Kebutuhan Fisik dan Biologis, Keselamatan dan Keamanan, Kebutuhan Sosial, Kebutuhan akan Penghargaan atau Prestise dan Aktualisasi Diri dan mayoritas menjawab setuju. Pada analisis *crosstab* menunjukkan bahwa *value* atau nilai dari *perason's R* mayoritas kuat. Pada analisis mean mayoritas kuat. Dan pada hasil interval variabel X dan variabel Y mayoritas sangat baik dan cukup baik.

Tabel 1
Korelasi Pengaruh kegiatan *Employee Relations* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Survei Pada Karyawan Divisi Layanan & Contact Center Kantor Pusat PT Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk).

		SUM X	SUM Y
<i>Employee Relations</i>	Pearson Correlation	1	.782**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	86	86
Motivasi Kerja	Pearson Correlation	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan perhitungan kolerasi antara kegiatan *employee rations* terhadap Motivasi kerja karyawan adalah sebesar 0,782 dengan nilai positif dan betaraf pada level kuat.

Tabel 2
Analisis Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.612	.607	3.596

a. Predictors: (Constant), SUMX

Pada uji koefisien determinasi (R²) dapat diketahui bahwa pengaruh kegiatan *employee relations* terhadap motivasi kerja karyawan adalah 61,2 %, Sedangkan sisanya 38,8% dipengaruhi oleh faktor – faktor yang lainnya seperti bonus tahunan, kenaikan gaji, dan kenaikan status.

Tabel 3
Analisis Regresi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.302	3.895		1.618	.109
	SUMX	.698	.061	.782	11.503	.000

a. Dependent Variable: SUMY

Employee Relations (X) tidak mengalami perubahan maka Motivasi Kerja Karyawan (Y) konstan dengan nilai sebesar 6.302 dan apabila variabel *Employee Relations* (X) mengalami penguatan sebesar satu-satuan, maka variabel Motivasi Kerja (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.698.

Tabel 4
Uji Hipotesis

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1710.799	1	1710.799	132.322	.000 ^b
	Residual	1086.038	84	12.929		
	Total	2796.837	85			

a. Dependent Variable: SUMY

b. Predictors: (Constant), SUMX

Berdasarkan tabel ANOVA yang terdapat *P-value* pada kolom *Significant* besar $0,000 < 0,005$ *Level of Significant* (α) artinya terdapat pengaruh antara kedua variabel tersebut. Dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak, dan H₁ diterima dimana terdapat pengaruh antara Kegiatan *Employee Relations*(X) terhadap Motivasi Kerja (Y) Divisi Layanan & Contact Center BRI.

Distribusi frekuensi variabel *Employee Relations*(X) menyatakan bahwa *Employee Relations* yang dilakukan Divisi Layanan & Contact Center PT BRI (Persero) Tbk berada pada klasifikasi sangat baik. dimana responden yang menyatakan sangat baik sejumlah 23 responden dengan nilai presentasi 26,7%, 22 responden menyatakan buruk dengan nilai presentasi 25,6%, 14 responden menyatakan cukup baik dengan nilai presentasi 16,3%, 14 responden menyatakan baik dengan nilai presentasi 16,3% dan 13 responden lainnya menyatakan sangat buruk dengan nilai presentase 15,1%.

Sedangkan pada variabel Motivasi Kerja Karyawan (Y) berada pada klasifikasi cukup baik, responden yang menyatakan cukup baik sejumlah 50 responden dengan nilai presentase 58,1%, 27 responden menyatakan sangat baik dengan nilai presentase 31,4%, 4 responden menyatakan baik dengan nilai presentase 4,7%, 4 responden menyatakan sangat buruk dengan nilai presentase 4,7%, dan 1 responden menyatakan buruk dengan nilai presentase 1,2%.

SIMPULAN

Berdasarkan tujuan dan manfaat penelitian, peneliti mengambil sampling sebanyak 86 responden instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sudah valid (0,1786) dan reliabel (0,961). Berikut ini adalah kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian Pengaruh Kegiatan *Employee Relations* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Survei Pada Divisi Layanan & Contact Center PT BRI (Persero) Tbk):

Pada penelitian ini mayoritas jenis kelamin dari responden sendiri didominasi oleh Wanita dan berumur 26-35 tahun, dan untuk hasil dari 27 pernyataan mayoritas menjawab setuju. Untuk hasil analisis *Crosstab* mayoritas kuat. Untuk hasil analisis mean mayoritas adalah kuat. Untuk hasil korelasi bertaraf kuat, untuk hasil analisis koefisien determinasi (R^2) memiliki pengaruh 61,2 % dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti bonus tahunan, kenaikan gaji, dan kenaikan status. Untuk hasil analisis regresi memiliki nilai konstan sebesar 6,302 dan jika mengalami kenaikan sebesar 0,698. Dan untuk uji hipotesis jika *Significant* besar $0,000 < 0,005$ maka ada pengaruh dan jika *Significant* besar $0,000 > 0,005$ tidak ada pengaruh. Untuk hasil interval variabel X mayoritas menjawab cukup berpengaruh dan untuk interval variable Y mayoritas menjawab cukup termotivasi. Untuk hasil interval variabel X mayoritas menjawab sangat baik dan untuk interval variable Y mayoritas menjawab cukup baik.

Setelah melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kegiatan *Employee Relations* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Survei Pada Karyawan Divisi Layanan dan Contact Center PT BRI (Persero) Tbk melihat dari *crosstab* tabulasi silang terendah dari penelitian ini yang terletak pada sub variabel X2 yaitu Program Motivasi Kerja Berprestasi dengan dengan sub variabel Y3 yaitu Kebutuhan Sosial (*Affiliations or Acceptance Need or Belongingness*) diharapkan kegiatan *Employee Relations* Divisi Layanan dan Contact Center PT BRI (Persero) Tbk dapat menghargai serta menghormati karyawan bawahan dan tidak membedakan. Selain itu pada sub variabel Y5 Aktualisasi Diri (*Self Actualization*) diharapkan Divisi Layanan dan Contact Center PT BRI Persero Tbk dapat menghargai hasil kerja keras para karyawan atas pencapaiannya dengan menjanjikan jenjang karir dengan pasti.

Selanjutnya Pada sub variabel X4 yaitu program acara khusus dengan sub variabel Y3 yaitu Kebutuhan Sosial

(*Affiliations or Acceptance Need or Belongingness*) diharapkan Divisi Layanan dan Contact Center PT BRI (Persero) Tbk mengadakan acara khusus (HUT dan FPK) dengan ide-ide dan inovasi yang menarik yang membuat karyawan merasa terkesan dan tentu saja mendengarkan pendapat atas ide ide dari para karyawan. Selain itu pada sub variabel Y5 yaitu Aktualisasi Diri (*Self Actualization*) diharapkan Divisi Layanan dan Contact Center PT BRI (Persero) Tbk mengadakan acara khusus (HUT dan FPK) dengan ide-ide dan inovasi yang menarik yang dapat menggunakan kecakapan dan kemampuan para karyawan sepenuhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, S.P. Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT: Raja Grafindo.