BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan tak dapat dipungkiri merupakan aset vital dalam kemajuan suatu bangsa. Percepatan pembangunan suatu negara ditentukan pula oleh beberapa indikator, yakni meningkat atau tidaknya sumber daya bangsa yang terpelajar, sistem pendidikan yang terus mengalami kemajuan ataukah kemunduran, serta lulusan hasil pendidikan sistem di Indonesia ini memberikan perbaikan ataukah kerusakan bagi suatu negara yang sedang berusaha menggeliat dari kondisi keterpurukkan akibat para pemimpin yang belum bisa amanah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Pendidikan terbaik ialah pendidikan yang dimulai dalam kondisi sang penerima ilmu siap akan hal apapun yang datang dari luar sehingga tiap-tiap stimulus yang datang dari luar dirinya dengan cepat diolah dengan reaksi yang begitu dahsyat dan hal ini benar-benar akan terjadi ketika seseorang berada pada usia keemasannya atau disebut pula *golden age* pada usia 0 – 5 tahun. Jernihnya pikiran dan perasaan pada masa-masa *golden age* tersebut merupakan saat yang sangat tepat sebagai titik tolak pertama pembentukan karakter seorang manusia, dimana lingkungan pertama yang dikenalnya ialah lingkungan keluarga dan selepas itu dirinya mulai memasuki sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan di luar keluarga.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Sekolah merupakan jenjang pendidikan formal pertama yang didapatkan setelah sedikit-sedikit mulai terlepas dari dekapan keluarga untuk memulai perjalanan pengenalan lingkungan luar. Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang siap membantu para orang tua, untuk ikut andil dalam proses pembentukan anak-anak menjadi pribadi yang seutuhnya. Sarana dan prasarana yang diberikan sekolah sebagai bentuk pelayanan kepada siswa siswi asuhnya merupakan bentuk proses pengenalan pembelajaran yang kedua, setelah pembelajaran pertama

yang diberikan oleh sosok vital dan utama yaitu guru atau pengajar. Pengajar merupakan pemeran utama dalam pentransformasian ilmu kepada para siswa asuh sehingga kehadirannya dalam sebuah lembaga pendidikan merupakan roda penggerak utama yang tanpa peran pengajar maka sebuah lembaga pendidikan hanya sebatas kendaraan tanpa roda. Pengajar pun yang disebut sebagai roda tak akan mungkin bisa untuk bekerja sendiri tanpa bantuan, tanpa sistem manajerial yang baik maka dari itu diperlukan bagian-bagian penting lainnya yang menentukan sebuah sekolah ataupun lembaga pendidikan bisa terus bertahan menghadapi berbagai arus globalisasi yang terus menerjang tanpa henti.

Lembaga pendidikan Quantum Kids merupakan salah satunya yang mencoba untuk terus bertahan dalam memberikan layanan jasa pendidikan kepada para siswa asuh disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan akan informasi dan pendidikan masa kini. Lembaga pendidikan quantum Kids berlokasi di Jalan Mochammad Toha No.18 Bandung memenuhi kebutuhan pendidikan anak usia dini hingga remaja, ditunjang pula dengan kelengkapan fasilitas dalam pemberian layanan jasa. Selain itu lembaga pendidikan quantum Kids terus berusaha untuk mendapatkan dukungan target publiknya, sehingga diperlukan strategi tertentu untuk mempertahankan kondisi agar tak tergilas arus globalisasi, dengan memberikan variasi jenis kelengkapan layanan jasa serta inovasi-inovasi baru sebagai upaya menarik perhatian dan memperoleh dukungan publiknya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Lembaga pendidikan Quantum Kids memiliki banyak pelanggan yang sudah tetap dan loyal. Demi meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan, lembaga pendidikan Quantum Kids tidak henti-henti untuk membenahi diri sehingga mampu bersaing dengan lembaga pendidikan serupa lainnya. Dalam mempertahankan konsumennya, lembaga pendidikan Quantum Kids berusaha menjalin interaksi serta komunikasi yang baik dengan publik. Dengan adanya hubungan langsung ini, maka peran *public relation* menjadi vital bagi perusahaan. Keberadaan *public relations* dinilai penting bagi perusahaan karena berperan sebagai jembatan komunikasi

antara perusahaan dengan publik, baik publik internal maupun publik eksternal sehingga bisa menciptakan hubungan yang harmonis. Keberhasilan suatu perusahaan juga tidak terlepas dari suatu peran *public relations* didalamnya yang menjadi penggerak suatu kesuksesan perusahaan atas publik internal yaitu mulai dari tataran manajemen hingga pegawai pelaksana di lapangan, maupun publik eksternal yang merupakan pribadi atau kelompok publik yang terkait atau menjalin hubungan dengan perusahaan. Dalam menangkap dan mempertahankan konsumen serta mutu pelayanan, sangat diperlukan adanya manajemen dan organisasi yang solid di dalamnya. Manajemen dan organisasi dapat merupakan satu kesatuan yang utuh, dimana yang satu tidak dapat dipisahkan dari lainnya, (Effendy , 1993:1) maka dari itu *public relations* memiliki arti yang penting dalam sebuah perusahaan yaitu sebagai sumber informasi yang mampu menjembatani antara kepentingan perusahaan dengan kepentingan publik, baik publik internal maupu eksternal.

Seperti halnya lembaga usaha lainnya, lembaga pendidikan Quantum Kids juga berusaha untuk menjalin hubungan yang baik dengan seluruh pegawai, maka dibutuhkan pembinaan hubungan yang harmonis dan dinamis pula agar visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Komponen sumber daya manusia yang handal dan berkualitas serta memiliki dedikasi yang tinggi terhadap sebuah perusahaan merupakan hal yang diharapkan dan dicari perusahaan ataupun lembaga usaha dalam mewujudkan tujuan dan harapan perusahaan sesuai dengan visi misinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Untuk itu pembinaan hubungan masyarakat internal dalam hal ini kaitannya dengan para pegawai, yakni *employee relations* sangatlah penting agar program-program yang disampaikan kepada pegawai dapat berhasil dan apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai. Begitu juga setiap organisasi baik berbentuk lembaga usaha maupun lainnya akan selalu berupaya agar para anggota atau pekerja yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam berbagai bentuk, salah satunya peningkatan produktivitas kerja.

Melalui aktivitas *employee relations* yang merupakan program *internal relations* berupa kekuatan mengelola sumber daya manusia yang baik dan handal. Aktivitas *employee relations* otomatis akan sangat berpengaruh dan menimbulkan hasil yang positif, yaitu pegawai akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak manajemen lembaga usaha, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai seperti bekerja dengan penuh semangat, memiliki loyalitas, berdisiplin tinggi, serta mampu mencapai standar kerja yang efisien dan efektif dan akhirnya berpengaruh terhadap bentuk-bentuk produk atau pemberian jasa yang ditawarkan kepada pelanggan (*customer*), sehingga tercapai prestasi kerja yang semaksimal mungkin.

Berdasarkan pra survey yang telah dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa kegiatan *employee relations* memang sudah mulai diterapkan pada lembaga pendidikan Quantum Kids seperti adanya papan pengumuman, komunikasi langsung pihak manajemen dengan pegawai pelaksana di lapangan, kunjungnan dari pihak manajemen kepada pegawai ataupun sebaliknya, mengadakan pertemuan-pertemuan berkala, hiburan darmawisata, olahraga, dan pelatihan, hadiah-hadiah serta adanya ruang ibadah. Seluruh aktivitas *employee relations* diharapkan dapat menimbulkan dampak positif bagi lembaga. Salah satu dampak positif yang diharapkan adalah kepuasan dari para pegawai yang nantinya akan berpengaruh pada peningkatan produktivitas kerja bagi perusahaan dimanapun mereka bekerja sebagai timbal baliknya, sehingga lembaga pendidikan Quantum Kids mampu bersaing dengan lembaga lainnya yang serupa dan mampu menarik lebih banyak lagi konsumen bahkan menjadi pelanggan dengan target akhir menuju pencapaian visi, misi dan tujuan lembaga pendidikan Quantum Kids.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.2 Perumusan Masalah

Setelah melihat latar belakang permasalahan dari pendahuluan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan dua perumusan masalah, yakni sebagai berikut :

1.2.1 Bagaimana pelaksanaan aktivitas *employee relations* dalam meningkatkan produktivitas kerja yang diterapkan pada lembaga pendidikan Quantum Kids?

1.2.2 Bagaimana evaluasi pelaksanaan aktivitas *employee relations* dalam meningkatkan produktivitas kerja yang diterapkan pada lembaga pendidikan Quantum Kids?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1.3.1.1 Untuk mengetahui pelaksanaan aktivitas *employee relations* dalam meningkatkan produktivitas kerja yang diterapkan pada lembaga pendidikan Quantum Kids.

1.3.1.2 Untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan aktivitas *employee relations* dalam meningkatkan produktivitas kerja yang diterapkan pada lembaga pendidikan Quantum Kids.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

1.3.2.1.1 Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah berupa ide serta pemikiran sebagai saran untuk memahami ilmu komunikasi khususnya di bidang kehumasan.

1.3.2.1.2 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang bagaimana teori-teori ilmiah yang telah didapat semasa bangku perkuliahan dapat diterapkan langsung pada perusahaan yang diteliti.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

1.3.2.2.1 Bagi Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan serta pengalaman dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang baru berupa teori, menjadi sebuah aplikasi nyata.

1.3.2.2.2 Bagi Lembaga Pendidikan Quantum Kids

1.3.2.2.2.1 Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan informasi baru yang dapat turut membantu proses pemecahan masalah yang terjadi.

1.3.2.2.2.2 Penelitian ini diharapkan menjadi penunjang lembaga dalam meningkatan mutu dan kualitas kedepannya agar lebih baik lagi.

1.3.2.2.2.3 Bagi Pihak Lain

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan baru dan referensi khusus bagi rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di kemudian hari.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.4 Kerangka Pemikiran

1.4.1 Tinjauan Penilitian Terdahulu

No.	Nama	Tahun	Judul	Metode	Hasil
1.	Yeni Indah Lestari	2012	Penerapan Kegiatan *Employee Relations* Dalam	Analisis deskriptif kualitatif dengan paradigma	Dengan penerapan kegiatan *Employee Relations* dapat mendukung iklim komunikasi internal

			Mendukung Iklim Komunikasi Internal (Studi pada Perusahaan Konsultan *Public Relations* X)	konsruktivis /interpretif.	seperti keterbukaan, jujur, empati, profesionalisme, pegawai yang berpartisipasi aktif sehingga berkinerja tinggi dalam perusahaan.
2.	Ferry Syahrial	2010	Strategi *Employee Relations Public Relations* PT. Mega Tri Selaras Dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan	Analisis deskriptif kualitatif.	Pelaksanaan strategi *Employee Relations* dalam menghadirkan kondisi dan suasana kerja yang nyaman telah berhasil menciptakan hubungan yang harmonis antar lini pegawai dalam perusahaan yang memberikan dampak pada meningkatnya motivasi kerja para karyawan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.4.2 Teori Komunikasi

Carl I. Hovland mendefenisikan ilmu komunikasi adalah proses dimana seorang (komunikator) menyampaikan perangsang (biasanya lambang bahasa) untuk mengubah prilaku orang lain (komunikan), (Efendy, 2002:48). Bernard Berelson dan Garry A dalam karyanya "*Human Behavior*" mendefinisikan komunikasi adalah penyampaian informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya dengan menggunakan lambang-lambang, kata-kata, gambar-gambar bilangan, grafika dan sebagainya. Kegiatan atau proses penyampaian inilah yang biasa disebut komunikasi (Effendy, 2002:48).

Komunikasi menurut Everett M. Rogers merupakan proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. (Mulyana, 2001:62)

Dari definisi-definisi tersebut dapat diperoleh gambaran bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia saling pengaruh-mempengaruhi satu sama lainnya, karena itu jika kita berada dalam situasi berkomunikasi maka kita memiliki beberapa persamaan dengan orang lain seperti kesamaan bahasa yang digunakan, dengan pengertian bahwa komunikasi untuk mengubah prilaku itulah yang menjadi objek studi komunikasi, yakni bagaimana caranya agar seseorang atau sejumlah orang berperilaku tertentu, melakukan kegiatan tertentu atau melakukan tindakan tertentu sesuai dengan yang diinginkan pelaku komunikasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.4.3 Teori Hubungan Manusia Elton Mayo

Elton Mayo dibantu Fritz Roethlisberger melakukan studi yang dikenal dengan studi *Howthorne* (*The Howthorme Studies*) atau sering disebut Efek *Howthorne* (*The Howthorne Effect*) yang menyatakan dua kesimpulan dari hasil penelitian tersebut, yaitu: 1) Perhatian terhadap orang-orang boleh jadi mengubah sikap dan perilaku mereka. 2) Moral dan produktivitas dapat meningkat apabila para pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya (dalam Pace & Faules, 2006: 60). Semula peneliti menganggap

bahwa semakin baik penerangan, semakin tinggi hasil pekerjaan. Maka mereka memutuskan untuk mengadakan suatu ruangan eksperimen dengan berbagai kondisi penerangan dan suatu ruangan kontrol dengan kondisi cahaya yang konstan. Dua kelompok pekerja dipilih untuk melakukan pekerjaan mereka di dua tempat yang berbeda. Melalui suatu periode waktu penerangan di ruangan eksperimen ditambah hingga intensitas yang menyilaukan dan kemudian dikurangi hingga tingkat di mana cahaya tidak ada. Hasilnya adalah ketika banyaknya penerangan bertambah, bertambah juga efisiensi pekerja di ruangan eksperimen, tetapi efisiensi pekerja di ruangan kontrol juga bertambah. Ketika cahaya berkurang di ruangan tes, efisiensi kelompok tes juga kelompok kontrol bertambah dengan perlahan tetapi mantap. Ketika penerangan setara dengan penerangan tiga lilin di ruangan tes, para operator memprotes dan menyatakan bahwa mereka hampir tidak dapat melihat apa yang sedang mereka lakukan - pada saat itu angka produksi berkurang. Hingga saat itu para pekerja dapat mempertahankan efisiensi meskipun terdapat hambatan. Hasil eksperimen penerangan cahaya membangkitkan minat para peneliti, juga minat terhadap manajemen. Maka dari tahun 1927 hingga 1929, sebuah tim peneliti terkemuka mengukur pengaruh dari berbagai kondisi kerja terhadap produktivitas pegawai. Hasilnya juga sesuai dengan eksperimen penerangan lampu terlepas dari kondisi-kondisi kerja dan produksi bertambah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Dalam kaitannya dengan fenomena yang terjadi di lembaga pendidikan Quantum Kids, teori hubungan manusia menjelaskan bahwa perhatian terhadap orang-orang boleh saja akan mengubah sikap dan perilaku mereka serta produktivitas dapat meningkat apabila para pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya. Untuk itu, dengan adanya aktivitas *employee relations* yang dilakukan, diharapkan hubungan antar pegawai dapat berjalan dengan baik sehingga para pegawai dapat dengan bebas mengembangkan potensinya. Dengan begitu maka dapat meningkatkan pula kepuasan kerja dan mengarahkan aktualiasi diri

karyawan sehingga mempertinggi motivasi bekerja yang akan berpengaruh pada meningkatnya produksi organisasi.

1.4.4 *Internal Relations*

1.4.4.1 Ruang Lingkup *Internal Public Relations*

1.4.4.1.1 Ukuran atau skala perusahaan itu sendiri.

1.4.4.1.2 Nilai atau arti penting fungsi-fungsi humas di mata pihak manajemen atau pimpinan perusahaan yang bersangkutan.

1.4.4.1.3 Karakteristik khas kehumasan yang memang berbeda-beda bagi masing masing perusahaan (Anggoro, 2001:211-212).

1.4.4.2 Tingkat Efektivitas *Internal Public Relations*

1.4.4.2.1 Keterbukaan pihak manajemen.

1.4.4.2.2 Kesadaran dan pengakuan pihak manajemen akan nilai dan arti penting komunikasi dengan para karyawan.

1.4.4.2.3 Keberadaan seorang manajer komunikasi yang tidak hanya ahli dan berpengalaman, tetapi juga didukung oleh sumber-sumber daya teknis yang modern.

Internal Relations menempatkan pegawai atau anggota perusahaan sebagai komponen yang penting dalam kerja humas. Pegawai yang mempunyai semangat kerja yang tinggi merupakan salah satu tujuan dari *internal public relations*. Hubungan pimpinan dan bawahan akan berjalan dengan baik bila kedua belah pihak saling membutuhkan satu sama lainnya. Untuk menciptakan suasana yang harmonis seorang pimpinan harus berkomunikasi dengan bawahan baik secara vertikal maupu horizontal.

Dalam usaha-usaha untuk menciptakan suasana yang menyenangkan dalam perusahaan itu terutama bagi keuntungan perusahaan itu sendiri, komunikasi yang bersifat *two way communications* penting sekali dan mutlak harus ada yaitu komunikasi antara pimpinan dengan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

bawahan dan antara bawahan dengan pimpinan yang merupakan *feedback* yang berdasarkan pada *good human relations* (Abdurahman, 1995:34).

1.4.4.3 Tingkatan *Internal Relations*

1.4.4.3.1 Hubungan dengan pekerja atau karyawan (*employee relations*) pada umumnya, beserta keluarga karyawan khususnya.

1.4.4.3.2 Hubungan dengan pihak jajaran pimpinan dalam manajer perusahaan (*management relations*) baik pada level korporat atau level pelaksana.

1.4.4.3.3 Hubungan dengan pemilik perusahaan atau pemegang saham (*stockholder relations*) (Ruslan,2002:254).

1.4.5 *Employee Relations*

Employee relations (hubungan dengan kepegawaian) sebagai publik internal adalah sekelompok orang-orang yang sedang bekerja di suatu perusahaan yang jelas baik secara fungsional, organisasi maupun teknis dan jenis pekerjaan atau tugas yang dihadapinya. (Ruslan, 2002:279)

Kegiatan sebuah perusahaan untuk memelihara hubungan, khususnya antara pihak atasan dengan para karyawannya merupakan fungsi dari *public relations*. Dalam rangka menjalin hubungan kepegawaian secara formal. *Employee relations* atau hubungan dengan pegawai adalah salah satu publik intern yang dijadikan salah satu sasaran dari kegiatan *public relations*, di dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Mereka merupakan suatu potensi yang sangat berarti dalam organisasi, potensi yang mana dapat dikembangkan lebih baik dari sebelumnya.

Menurut Cultip dan Center (1982:290), pengertian publik intern yang lebih dikhususkan dengan *employee relations*, merupakan sekelompok orang yang bekerja (karyawan atau pegawai) di dalam suatu organisasi, instansi lembaga atau perusahaan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Karyawan atau pekerja merupakan aset yang cukup penting dalam perusahaan. Nyatanya karyawan itu sendiri terkait erat dengan status atau kedudukan yang saling berbeda antara satu orang dengan yang lainnya, mempunyai perbedaan yang cukup mencolok. Misalnya dapat dilihat pada tingkatan kemampuan, pengalaman, pendidikan, pangkat, gaji, usia dan lain sebagainya.

1.4.5.1 Aktualisasi Diri Pegawai

1.4.5.1.1 Ingin mendapatkan perlakuan yang adil dan sama dalam hal kesempatan berkarir dari perusahaan dan meraih prestasi kerja yang maksimal sesuai dengan kemampuan.

1.4.5.1.2 Iklim tempat bekerja yang kondusif dan penuh ketenangan.

1.4.5.1.3 Keinginan-keinginan atau perasaan diakui atau dihargai oleh perusahaan atau pimpinan.

1.4.5.1.4 Mendapatkan penghargaan atas hasil kerja dari perusahaan

1.4.5.1.5 Keinginan penyaluran perasaan, contohnya seperti penerbitan majalah atau lembaran stensilan yang berfungsi menjembatani hubungan batin antara pimpinan dengan bawahan.(Onong Uchjana Effendy, 1989:145).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Karena perbedaan status dan kedudukan masing-masing tiap individu dalam suatu perusahaan itu dapat menimbulkan permasalahan komunikasi internal antara pihak manajemen dengan para karyawannya. Sementara dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam komunikasi internal pihak manajemen harus membina hubungan yang baik dengan karyawan untuk membentuk iklim komunikasi organisasi yang positif.

1.4.5.2 Efektifitas *Internal Relations*

1.4.5.2.1 Sistem manajemen yang sifatnya terbuka (*open management*).

1.4.5.2.2 Kesadaran pihak manajemen terhadap nilai dan pentingnya memelihara komunikasi timbal balik dengan para karyawannya.

1.4.5.2.3 Kemampuan manajer humas yang memiliki keterampilan manajerial serta berpengalaman atau mendapatkan dukungan kualitas sumber manusianya, pengetahuan, media dan teknis komunikasi yang dipergunakan (Ruslan,2006:271-272).

Manajemen humas dalam mengelola *employee relations* merupakan salah satu sarana manajemen yang bersifat teknis dan praktis, yaitu berupaya melakukan hubungan komunikasi yang efektif melalui suri tauladan yang dimulai dari atasan dan termasuk adanya komitmen bersama untuk melaksanakan budaya perusahaan baik di tingkat manajemen korporat maupun tingkat pelaksanaan.

1.4.5.3 Bentuk Aktivitas *Employee Relations*

1.4.5.3.1 Program Pendidikan dan Pelatihan

Program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan yakni dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (*skill*) karyawan dan kualitas maupun kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya.

1.4.5.3.2 Program Motivasi Kerja Berprestasi

Program ini diharapkan dapat mempertemukan antara motivasi dan prestasi serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan itu keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi.

1.4.5.3.3 Program Penghargaan

Dimaksudkan adalah upaya perusahaan untuk memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan, baik yang berprestasi kerja maupun cukup

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

lama masa pengabdiannya. Dalam hal ini, penghargaan akan menimbulkan loyalitas terhadap perusahaan.

1.4.5.3.4 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.

1.4.5.3.5 Program Media Komunikasi Internal

Membentuk program media komunikasi internal melalui buletin, *news release*, dan majalah perusahaan yang berisikan pesan, informasi dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan atau perusahaan dengan pimpinan (Ruslan,2002:283-284).

Melalui kegiatan *employee relations* diharapkan akan menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan perusahaan, sehingga dapat menciptakan rasa memiliki, motivasi, kreativitas yang tinggi dan ingin mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin. Di samping itu akan mengurangi timbulnya dampak negatif terhadap manajemen suatu perusahaan seperti akan timbulnya rasa kejenuhan, kebosanan, bagi para pekerjanya yang nantinya akan berakibat pada rendahnya loyalitas dan produktivitas karyawan kepada perusahaan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.4.6 Produktivitas

Produktivitas kerja merupakan suatu istilah yang sering digunakan dalam perencanaan pengembangan industri pada khususnya dan perencanaan pengembangan ekonomi nasional pada umumnya. Pengertian produktivitas pada umumnya lebih dikaitkan dengan pandangan produksi dan ekonomi, sering pula dikaitkan dengan pandangan sosiologi. Tidak dapat diingkari bahwa pada akhirnya apapun yang dihasilkan melalui kegiatan organisasi

dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat termasuk di dalamnya tenaga kerja itu sendiri. Dikutip oleh Rusli Syarif (1991: 1) mengatakan bahwa

"Definisi produktivitas secara sederhana adalah hubungan antara kualitas yang dihasilkan dengan jumlah kerja yang dilakukan untuk mencapai hasil itu. Sedangkan secara umum adalah bahwa produktivitas merupakan rasio antara kepuasan atas kebutuhan dan pengorbanan yang dilakukan."

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari kemarin harus lebih baik dari hari ini. Cara kerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hasil kerja yang dicapai esok hari harus lebih baik dari yang diperoleh hari ini (Soeprihanto, 1996:6). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa di dalam produktivitas kerja terdapat unsur pokok yang merupakan kriteria untuk menilainya. Ketiga unsur tersebut adalah unsur-unsur semangat kerja, cara kerja, dan hasil kerja.

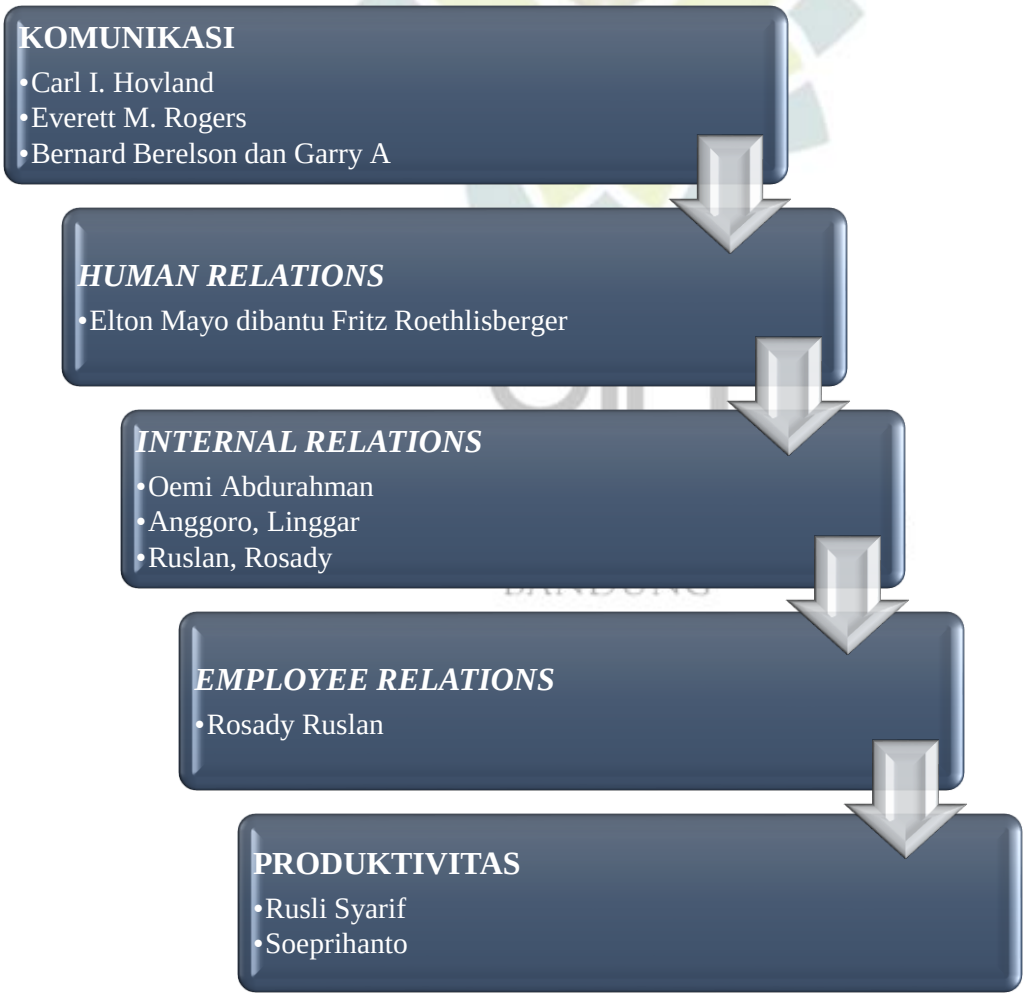
Unsur semangat kerja dapat diartikan sebagai sikap mental para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya, dimana sikap mental ini ditunjukan oleh adanya kegairahan dalam melaksanakan tugas dan mendorong dirinya untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif. Sehingga apabila kondisi yang demikian dapat dijaga dan dikembangkan terus menerus, tidak mustahil upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja akan dapat tercapai. Untuk menilai semangat kerja karyawan dapat dilihat dari tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas pekerjaanya. Hal ini sebagai mana dikemukakan oleh Alfred R. Lateiner dan LE. Lavine bahwa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

"faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap semangat kerja yaitu kesadaran akan tanggung jawab terhadap pekerjaanya" (Alfred R. Lateiner dan JE. Lavine, 1983: 57).

Unsur kedua dari produktivitas kerja adalah cara kerja atau metode kerja. Cara atau metode kerja pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dapat dilihat melalui kesediaan para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien. Ukuran ketiga dari produktivitas kerja adalah hasil kerja. Hasil kerja merupakan hasil yang diperoleh dari pekerjaan yang

dilaksanakan oleh karyawan. Hasil kerja yang diperoleh oleh pegawai merupakan prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hasil kerja ini dapat dilihat dari jumlah atau frekuensi di atas standar yang ditetapkan. Hal ini menandakan bahwa karyawan tersebut produktif di dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya. Jadi produktivitas kerja pegawai dapat diukur dengan adanya semangat kerja dari pegawai dalam menyelesaikan setiap tugas yang dibebankannya, dengan selalu berdasarkan pada cara kerja atau metode kerja yang telah ditetapkan sehingga akan diperoleh hasil kerja yang memuaskan, sehingga mampu untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan suatu produk atau hasil kerja sesuai dengan mutu yang ditetapkan dalam waktu yang lebih singkat dari seorang tenaga kerja.



Gambar 1.1 Kerangka Pikir Penelitian

1.5 Langkah-Langkah Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam penentuan lokasi penelitian, penulis mengambil lokasi di Lembaga Pendidikan *Quantum Kids* yang beralamat di Jalan Mohammad Toha No.18 Kota Bandung. Dengan pertimbangan bahwa Lembaga Pendidikan *Quantum Kids* ini mempunyai keunikan dan daya tarik tersendiri di dalamnya – yang akan dibahas pada bagian lain dalam karya tulis ini.

1.5.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yakni data dapat berupa gejala-gejala, peristiwa, kejadian-kejadian dan kemudian dianalisis dalam bentuk kategori-kategori. Pendekatan ini diarahkan pada latar belakang dan individu tersebut secara holistik (utuh). Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *video tape*, dokumen pribadi, atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

1.5.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yang mempunyai ciri khas yaitu peneliti masuk sebagai instrumen pengumpul data, mengikuti asumsi *cultural*, dan mengikuti data, selain itu bersifat holistik, induktif, dan naturalistik sehingga berarti dekat sekali dengan gejala yang diteliti.

Jenis data yang dimaksud diklasifikasikan sesuai dengan butir-butir pertanyaan berikut ini:

1.5.3.1 Bagaimana pelaksanaan aktivitas *employee relations* dalam meningkatkan produktivitas kerja yang diterapkan pada lembaga pendidikan Quantum Kids?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.5.3.2 Bagaimana evaluasi pelaksanaan aktivitas *employee relations* dalam meningkatkan produktivitas kerja yang diterapkan pada lembaga pendidikan Quantum Kids?

1.5.4 Sumber Data

1.5.4.1 Data Primer

Peneliti menggali berbagai data secara rinci dan mendetail mengenai lembaga pendidikan Quantum Kids yang diperoleh dari berbagai narasumber secara langsung, dalam hal ini yaitu wawancara mendalam dengan dewan penasihat lembaga pendidikan Quantum Kids, pimpinan sekaligus pemilik lembaga pendidikan Quantum Kids, kepala sekolah TKQ dan PAUD Quantum Kids, dan beberapa pengajar di dalamnya.

1.5.4.2 Data Sekunder

Data ini diperoleh dari beberapa bahan bacaan, studi kepustakaan, dengan literatur pendukung seperti surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, hingga dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Selain itu dapat pula berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari badan-badan resmi seperti kementerian-kementerian, hasil-hasil studi, tesis, hasil survey, *study histories*, dan sebagainya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.5.5 Teknik Pengumpulan Data

1.5.5.1 Pengamatan

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung tentang kondisi di lapangan, baik yang berupa keadaan fisik maupun perilaku yang terjadi selama berlangsungnya penelitian. Agar diperoleh data penelitian yang lebih tepat, maka setiap permasalahan yang

berkaitan dengan hasil observasi selalu dicatat yang akan dibedakan menjadi dua bagian yang meliputi bagian deskriptif dan bagian reflektif.

1.5.5.2 Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan secara bebas terkontrol artinya wawancara dilakukan secara bebas. Sehingga data yang diperoleh adalah data yang luas dan mendalam, tetapi masih memperhatikan unsur terpimpin yang secara langsung dapat diarahkan dan memihak pada persoalan-persoalan yang diteliti. Walaupun *draft* wawancara digunakan dalam wawancara ini, akan tetapi dalam pelaksanaannya wawancara dibuat bervariasi dan disesuaikan dengan situasi yang ada, sehingga tidak kaku.

1.5.5.3 Analisis Dokumen

Pengumpulan data melalui teknik ini dimaksudkan untuk melengkapi hasil data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data secara teoritis dan tertulis, baik melalui kajian-kajian literatur (buku-buku), dokumen-dokumen, catatan laporan dan hal-hal lain. Selain itu, dokumen yang dijadikan sumber antara lain foto-foto, gambar, rekaman video, dan data tertulis lainnya yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

1.5.6 Analisis Data

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Untuk memperjelas penulisan ini maka peneliti menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematik sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.

1.5.6.1 Analisis sebelum di lapangan

Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.

1.5.6.2 Analisis selama di lapangan

Metode deskriptif kualitatif terdiri atas tiga aktifitas analisis data , yaitu:

1.5.6.2.1 Pengumpulan data sekaligus reduksi data.

1.5.6.2.2 Penyajian data. Data yang direduksi disajikan dalam narasi.

1.5.6.2.3 Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

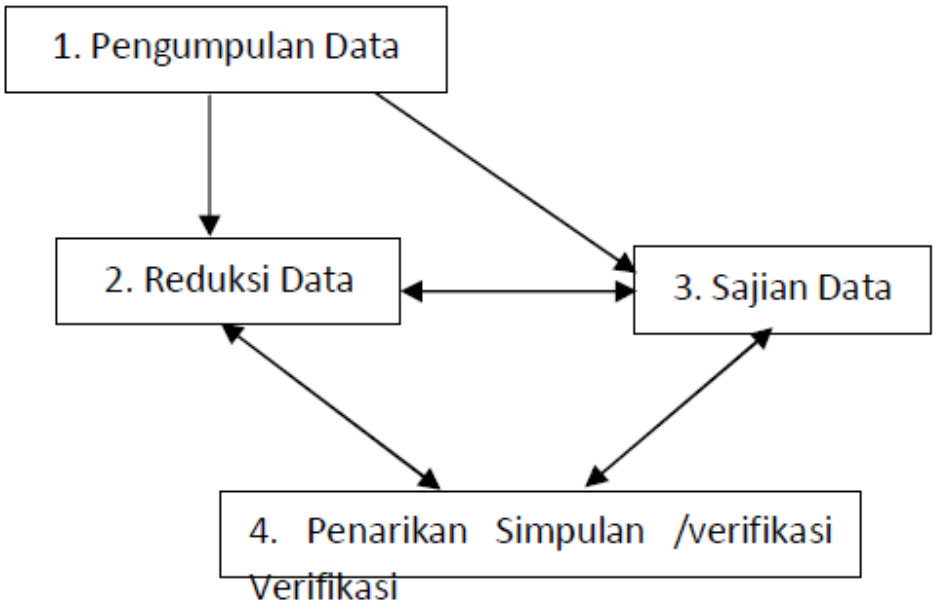
Jadi dalam menganalisis data, peneliti akan melakukan beberapa tahapan, yaitu: Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data "kasar" dari hasil temuan di lapangan. Analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi di lapangan, yang kemudian direduksi dengan memilih dan membuang hal-hal yang dianggap tidak perlu untuk mendapatkan inti dari hasil penelitian. Reduksi mencakup kegiatan mengikhtisarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin dan memilah-milahnya ke dalam konsep dan kategori tertentu. Kategori data yang dibuat untuk menganalisis merujuk pada tiga aspek literasi informasi berdasarkan teori dan pendapat oleh beberapa ahli dan lembaga yang sudah diakui yaitu identifikasi kebutuhan informasi, penelusuran informasi dan pemanfaatan informasi. Data yang terkumpul akan dituangkan dalam bentuk narasi deskriptif.

Alur penting dalam kegiatan analisis data adalah penyajian data. Hasil reduksi data diorganisasikan ke dalam bentuk tertentu (*display data*) sehingga akan terlihat lebih utuh. Penyajian data dilakukan dengan menyusun sejumlah informasi yang sudah didapatkan untuk memudahkan dalam penarikan kesimpulan.. Data dirangkum dan diringkas dengan cara yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

sistematis. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat keseluruhan proses kegiatan penelitian.

Gambar 1.2 Bagan Analisis Data



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG