

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan baik pemerintah ataupun swasta tentu memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Upaya mencapai tujuan-tujuan tersebut maka dibutuhkan kerjasama yang baik antara karyawannya yang terdapat dalam organisasi. Salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi adalah karyawan. Karyawan merupakan salah satu anggota organisasi yang dapat menentukan keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Tanpa adanya dukungan yang baik dari para karyawan maka organisasi akan sulit dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Karyawan dapat bekerja dengan baik apabila di dalam organisasinya terdapat bentuk hubungan dan komunikasi yang baik antara perusahaan yang diwakili oleh pihak manajemen dan para karyawan sebagai bawahannya.

Kegiatan untuk menciptakan hubungan dan komunikasi yang baik dengan para karyawan dibutuhkan peranan *public relations* dalam sebuah perusahaan. Kegiatan *public relations* merupakan fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publiknya yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan organisasi.

Public Relations bukan hanya sekedar menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat luas, namun juga menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh karyawan di dalam perusahaan. Perusahaan yang mampu mendapatkan

keberhasilan adalah perusahaan yang didalamnya terdapat hubungan kerja yang baik antara sesama karyawan dengan atasan.

Sumber daya manusia mempunyai motivasi yang beragam dalam bekerja apabila sumber daya manusia tersebut dapat dikelola dengan baik, maka akan meningkat kinerjanya. Keberhasilan suatu usaha sangat ditentukan oleh orang-orang yang berada dalam organisasi baik yang digerakkan, maupun yang menggerakkan. Pencapaian hasil yang diharapkan tidak hanya di lihat dari kerja keras pihak pekerjaannya saja, melainkan berkaitan dengan motivasi dan prestasi para pekerjanya yang bersedia bekerja dengan penuh tanggung jawab dan disiplin yang tinggi.

Pendekatan yang baik oleh pihak perusahaan dengan melaksanakan program-program yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawannya dapat dilakukan dengan berbagai hal salah satunya adalah dengan mengadakan berbagai kegiatan *employee relations* (hubungan antar karyawan). Hubungan antar karyawan merupakan kegiatan harus dilakukan oleh pihak perusahaan agar dapat terciptanya kondisi dimana karyawan saling pengertian, kepercayaan dan kerjasama dengan kedua belah pihak yaitu pimpinan perusahaan sehingga dapat mewujudkan hubungan yang harmonis di antara keduanya.

Kegiatan *employee relations* diperlukan agar terjalinnya suasana yang nyaman diantara anggota perusahaan, komunikasi antara pimpinan dengan karyawan terjalin akrab dan tidak kaku, serta masing-masing karyawan meyakini tanggung jawab dan kewajibannya terhadap perusahaan.

Karyawan di satu pihak selalu mengharapkan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan mereka, seperti motivasi salah satunya. Namun, dilain pihak karyawan mempunyai kewajiban untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibebankan kepada mereka dan mereka dituntut agar tugas-tugasnya dilaksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Motivasi adalah daya dorong dalam diri manusia untuk beraktivitas yang sesuai dengan tujuannya dan dapat memenuhi kebutuhannya. Dengan kata lain, motivasi merupakan daya penggerak di dalam individu yang mendorong individu berperilaku atau melakukan suatu tindakan (Soedarsono, 2009; 81).

Kegiatan hubungan karyawan (*employee relations*) diperlukan adanya komunikasi antara pimpinan dengan karyawannya maupun karyawan dengan karyawan dalam meningkatkan motivasi kerja agar tercapainya produktivitas kerja sehingga menguntungkan kedua belah pihak. Peningkatan motivasi kerja karyawan pada dasarnya tergantung pada sikap karyawan itu sendiri dalam melakukan suatu pekerjaan. Maka faktor motivasi kerja itu sendiri sangat penting bagi karyawan tanpa motivasi kerja setiap karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaannya secara produktif dan efisien. Oleh karena itu pihak manajemen perusahaan harus menyelenggarakan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan karyawan guna meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dalam sebuah perusahaan kerap ditemukan fenomena yang berkaitan dengan kegiatan *employee relations* dan motivasi kerja, baik fenomena negatif maupun positif, berikut ini contoh fenomena negatif yang terjadi di salah satu perusahaan. “Kasus korupsi Bank Mandiri yang dilakukan oleh karyawannya sendiri, bersama dengan dua rekannya poppy membobol bunga deposito para nasabah Bank Mandiri sebesar 900 juta

Pembobolan itu dilakukan poppy bersama-sama dengan freddy dan susun apika yang ketika itu menjabat sebagai karyawan dan karyawan Bank Mandiri Cabang MT Haryono, Jakarta.

Fenomena di atas menunjukkan terjadinya pembobolan bunga nasabah di Bank Mandiri sebesar Rp 900 juta yang dilakukan oleh tiga karyawannya sendiri yang bernama Poppy, bersama Freddy L. Sudiono dan Susun Apika yang ketika itu menjabat sebagai karyawan dan karyawan Bank Mandiri Cabang MT Haryono, Jakarta. Fenomena di atas terjadi karena kurangnya pengawasan, kesadaran diri dan motivasi kerja yang tidak berjalan baik dari pihak perusahaan, Pentingnya kegiatan *Employee Relations* dalam perusahaan, agar terjalinnya hubungan yang harmonis baik dengan atasan maupun antar karyawan, suatu perusahaan sudah sepatasnya memberikan perhatian dan penghargaan kepada karyawannya agar kebutuhan mereka terpenuhi dan merasa diakui, sehingga terciptanya tanggung jawab, disiplin kerja dan iklim kerja yang kondusif. Dapat disimpulkan bahwa ketika kegiatan *employee relations* dalam perusahaan tidak berjalan dengan baik, maka akan terjadi penurunan produktivitas atau motivasi kerja karyawan. Berikut ini contoh fenomena positif yang terjadi di salah satu perusahaan, Bank bjb kembali meraih penghargaan *Banking Service Excellence Award* (BSEA) 2014 yang diprakarsai *Marketing Research* Indonesia (MRI) dan Majalah Infobank dari kelompok bank umum nasional. Penghargaan ini sebagai apresiasi dan menjadi spirit bagi seluruh manajemen Bank bjb untuk memberikan pelayanan yang semakin baik. Bank bjb sudah masuk dua kali, dan tahun ini masuk kembali, katanya se usai menerima penghargaan di Hotel Shangrila Jakarta,

Jumat (13/6/2014). bjb berkomitmen terus meningkatkan kemampuan SDM, baik untuk *front office* hingga *back office* untuk terus berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi nasabah.

Pemberian penghargaan atau *reward* yang telah terjadi didalam perusahaan dapat dijadikan acuan bahwa kegiatan *employee relations* tidak bisa diabaikan oleh pihak perusahaan, apabila karyawan merasa kurang dihargai oleh para pimpinannya maka akan menurunkan motivasi kerja karyawan di perusahaan yang bersangkutan dan berimbas pada terhambatnya tujuan perusahaan sedangkan apabila pihak perusahaan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan karyawan akan berdampak pada peningkatan motivasi kerja yang berprestasi dalam pekerjaannya yang berdampak pada tercapainya tujuan perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa ketika *reward* tersebut diberikan dan kegiatan *employee relations* itu berjalan dengan baik maka akan meningkatkan motivasi kerja karyawan.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,Tbk merupakan bank milik pemerintah daerah Jawa Barat dan Banten yang sedang berkembang melebarkan sayap keluar daerah Jawa Barat dan Banten. Penulis tertarik ingin mengetahui sejauh mana manajemen organisasi bank bjb sehingga bisa berkembang sampai keluar daerah. Hal yang perlu digaris bawahi adalah bjb adalah bank daerah. Tidak banyak bank daerah yang bisa melebarkan sayapnya sampai keluar daerah. Saat ini, bjb telah membuka cabang di pulau Sumatera, Kalimantan. Bisa kita amati, kantor cabang bjb tidak hanya terbatas di pulau jawa.

Semakin eksisnya Bank bjb menuntut karyawannya bekerja secara maksimal untuk meningkatkan pelayanan dan citra positif bank di mata masyarakat sehingga visi dan misi bisa tercapai. Dengan adanya tuntutan-tuntutan dalam performa bekerja maka *employee relations* harus dipupuk dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara awal, penulis mendapatkan informasi dari Bapak Permadi Himawan selaku *Public Relations* Bank bjb Cabang Majalengka yang membedakan jenjang karir yaitu dengan *grade*. Untuk posisi junior staf di *grade* 1.1;1.2;1.3 sedangkan untuk posisi *officer* di *grade* 6 dan seterusnya. Setiap *grade* besaran gajinya berbeda begitupun dengan bonus-bonus, dan hak-hak lainnya. Selain itu, setiap 3 bulan sekali ada penilaian yang dilakukan oleh pimpinan cabang yaitu penilaian prestasi kerja karyawan. Apabila karyawan tersebut selalu mendapatkan prestasi yang baik setiap triwulan maka akan mendapat perhatian dari SDM pusat sehingga apabila ada tes kenaikan *grade* (*assesment test*) akan dipanggil untuk dites kembali. Pencapaian Visi dan Misi perusahaan agar sesuai dengan yang diharapkan, perlu menciptakan gerak langkah bersama dalam rangka mewujudkannya. Gerak langkah ini tertuang dalam bentuk SOP (*Standart Operasional and Public Relations Socedure*), peraturan-peraturan kerja (*Role Of Game*) dan juga berbagai macam ide dan gagasan yang menuntun pada pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan.

Berdasarkan wawancara di bjb Cabang Majalengka dengan bagian humas yaitu bapak Permadi Himawan dan beberapa karyawan yaitu Afni ariyani, dan wulan terkait kegiatan *employee relations* di bjb Cabang Majalengka bahwa kegiatan tersebut sudah ada, diantaranya kegiatan-kegiatan formal yang biasa

dilakukan diperusahaan tersebut seperti *briefing*, sosialisasi, dan pelatihan. Sedangkan kegiatan informal seperti *gathering*, *study tour*, *outbound*, *hiking*, dan Festival tahunan. Namun saat ini telah terjadi penurunan motivasi kerja yang disebabkan adanya beberapa permasalahan di internal bjb Cabang Majalengka seperti; Informasi yang kurang jelas, seringkali menjadi penyebab timbulnya ketidak harmonisan dalam sistem kerja di Bank bjb, karena variasi kerja, bermacamnya latar belakang pendidikan, adanya spesialisasi kerja dan bermacam tingkat ataupun level kerja karyawan yang dapat menciptakan besarnya kesalahan fahaman di dalam diri karyawan yang berbeda padahal pesan yang diterima merupakan pesan yang sama.

Hasil wawancara awal dengan Bapak Permadi Himawan selaku *Public Relations* di bjb Cabang Majalengka, Kerap kali adanya Gosip yang beredar baik itu berhubungan dengan pekerjaan ataupun individu akan mempengaruhi motivasi kerja, sering disebut gap (kelompok dominan) yang selalu membicarakan kelompok lainnya. Fenomena tersebut sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Oleh karena itu, menghindari terbentuknya gap dalam perusahaan, peranan *public relations* sangat dibutuhkan untuk menyatukan karyawan. Pekerjaan seorang perbankan sangat riskan dan syarat harus bisa menjaga rahasia bank. Maka SDM disana menggunakan sistem *penalty*, bagi karyawan yang *resign* sebelum kontrak selesai. Hal ini, untuk menghindari terjadinya keluar masuk karyawan.

Permasalahan lainnya adalah gratifikasi. Sebagai lembaga perbankan maka rentan dengan masalah tersebut. Tak Jarang, nasabah yang memiliki keinginan

misalnya ingin pencairan kreditnya dipermudah dan dipercepat melakukan gratifikasi pada pihak terkait. Sehingga apabila tim kredit tidak memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan, bisa saja tergiur dengan iming-iming bonus. Tetapi jika tim kredit memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan maka mereka tidak akan tergiur dengan iming-iming apapun. Karena dampaknya sangat besar, apabila tim kredit secara sembarangan menyetujui kredit tersebut maka akan banyak kredit fiktif. Menghindari hal tersebut, tugas *public relations* sangat dibutuhkan untuk membina agar karyawannya memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan atau sesama karyawan.

Dilihat dari fenomena tersebut dapat dikatakan bahwa kegiatan *employee relations* di Bank bjb Cabang Majalengka belum berjalan dengan baik, dikarenakan masih adanya beberapa permasalahan yang dapat menghambat meningkatnya motivasi kerja karyawan dan tujuan perusahaan. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, “Hubungan kegiatan *Employee Relations* dengan motivasi kerja karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka permasalahan yang diteliti dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar hubungan antara faktor upah yang cukup dalam kegiatan *Employee Relations* dengan motivasi kerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka ?
2. Seberapa besar hubungan antara faktor perlakuan adil dalam kegiatan *Employee Relations* dengan motivasi kerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka ?
3. Seberapa besar hubungan antara faktor hiburan atau darmawisata dalam kegiatan *Employee Relations* dengan motivasi kerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka ?
4. Seberapa besar hubungan antara faktor ketenangan kerja dalam kegiatan *Employee Relations* dengan motivasi kerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka ?
5. Seberapa besar hubungan antara faktor penyalur perasaan dalam kegiatan *Employee Relations* dengan motivasi kerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka ?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan *employee relations* dengan motivasi kerja PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb)

Kantor Cabang Majalengka. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan tingkat signifikansi mengenai:

1. Untuk mengetahui hubungan antara faktor upah yang cukup dalam kegiatan *Employee Relations* dengan motivasi kerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka ?
2. Untuk mengetahui hubungan antara faktor perlakuan adil dalam kegiatan *Employee Relations* dengan motivasi kerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka ?
3. Untuk mengetahui hubungan antara faktor hiburan atau darmawisata dalam kegiatan *Employee Relations* dengan motivasi kerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka ?
4. Untuk mengetahui hubungan antara faktor ketenangan kerja dalam kegiatan *Employee Relations* dengan motivasi kerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka ?
5. Untuk mengetahui hubungan antara faktor penyalur perasaan dalam kegiatan *Employee Relations* dengan motivasi kerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka ?

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Penelitian Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkuat teori sebelumnya yang berkaitan dengan ilmu komunikasi terutama pada bidang *public relations* tentang pelaksanaan kegiatan *employee relations*. Di samping itu, menjadi gambaran bagi mahasiswa dan praktisi *public relations* bahwa dalam dunia *public relations* banyak hal yang harus dipelajari agar menjadi *public relations* yang handal.

1.5.2 Kegunaan Penelitian Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan juga bahan masukan bagi praktisi *Public Relations* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka.

1.6. Kajian Pustaka

1.6.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Untuk memperjelas lebih dalam maka dapat dilihat dalam tabel tinjauan penelitian terdahulu, sebagai pembandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan ini, yaitu :

Tabel 1.1

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Jajang Jamaludin (2011)	Pengaruh Kegiatan <i>Employee</i>	Korelasional	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang

		<p><i>Relations</i></p> <p>Terhadap</p> <p>Peningkatan</p> <p>Motivasi Kerja</p> <p>Karyawan di</p> <p>Kanwil</p> <p>Departemen</p> <p>Agama Provinsi</p> <p>Jawa Barat.</p>		<p>signifikan antara <i>employee relations</i> dengan motivasi kerja karyawan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung dengan nilai korelasi 0,661 hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan.</p>
2.	Jajang Badruzaman (2011)	<p>Hubungan</p> <p><i>Employee Relations</i> Dan</p> <p>Motivasi Kerja.</p> <p>(Studi Tentang</p> <p><i>Employee Relations</i></p> <p>Dalam</p> <p>Meningkatkan</p> <p>Motivasi Kerja</p> <p>Karyawan PTA</p> <p>Bandung)</p>	Korelasional	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sample yang ada, terdapat hubungan yang nyata, searah dan positif antara <i>employee relations</i> dan motivasi kerja dengan nilai korelasi 0,661. Nilai korelasi tersebut menggambarkan bahwa hubungan yang ada antara <i>employee relations</i> dan motivasi kerja bersifat kuat serta terdapat suatu hubungannya dengan motivasi kerja.</p>

3.	Iman Suryaman pada tahun (2013)	Hubungan <i>Human Relations</i> Antar Pegawai Dengan Motivasi Kerja (Studi Korelasional di Kantor Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat).	Kuantitatif (Korelasional)	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa besarnya signifikansi hubungan <i>human relations</i> antar pegawai dalam aspek perhatian terhadap publik internal (sub-variabel X ₁) dengan motivasi kerja (Y) sebesar 55,9% sedangkan sisanya 44,1% ditentukan oleh faktor lain. Selanjutnya besarnya signifikansi hubungan <i>human relations</i> antar pegawai dalam aspek kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya (sub-variabel X ₂) dengan motivasi kerja (Y) sebesar 47,4% sedangkan sisanya 52,6% ditentukan oleh faktor lain. Secara simultan penelitian ini menjawab bahwa besarnya signifikansi hubunga <i>human</i>
----	---------------------------------	---	----------------------------	---

				<p><i>relations</i> antar pegawai (variabel X) dengan motivasi kerja (variabel Y) sebesar 66,6% dan sisanya 33,4% ditentukan oleh faktor lainnya.</p>
4.	Syahrul Muhammad Sidik pada tahun (2011)	<p>Hubungan Kegiatan <i>Human Relations</i> Dengan Disiplin Kerja Pegawai Di Bagian Humas Setda Kabupaten Bandung.</p>	<p>Kuantitatif (Korelasional)</p>	<p>Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya hubungan yang kuat antara <i>human relations</i> dengan disiplin kerja pegawai di Bagian Humas Setda Kabupaten Bandung. Ini dibuktikan dengan menggunakan program statistik komputer yaitu SPSS diketahui koefisien korelasinya adalah sebesar 0,938. Artinya <i>human relations</i> (variabel X) mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan disiplin kerja pegawai (variabel Y) di Bagian Humas Setda</p>

				Kabupaten Bandung.
--	--	--	--	--------------------

Penelitian yang akan dilakukan memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang terdahulu diatas. Persamaannya seperti penelitian yang dilakukan oleh Jajang Jamaluddin pada tahun 2011 dengan judul penelitiannya adalah “Pengaruh Kegiatan *Employee Relations* dengan peningkatan Motivasi Kerja Karyawan” (studi korelasi di Kanwil Departemen Agama Provinsi Jawa Barat). Kemudian yang dilakukan oleh Jajang Badruzaman pada tahun 2011, Iman Suryaman pada tahun 2013, dan Syahrul Muhammad Sidik pada tahun 2011 yang sama-sama meneliti tentang *employee relations* dan *human relations* kaitannya dengan motivasi kerja meskipun fokus penelitiannya berbeda. Perbedaannya seperti objek lokasi penelitian dan kajian penelitian.

1.7 Kerangka Pemikiran

1.7.1 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis adalah uraian yang menegaskan tentang teori apa yang dijadikan landasan serta asumsi-asumsi teoritis yang mana dari teori tersebut yang akan digunakan untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Sebagaimana dikemukakan dalam rumusan masalah di atas bahwa fokus masalah penelitian ini yaitu Hubungan Kegiatan *Employee Relations* dengan Motivasi Kerja. Berdasarkan fokus masalah tersebut, maka teori yang dipergunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Teori 2 Faktor dari Frederick Herzberg, dengan asumsi bahwa hanya beberapa ciri pekerjaan dan karakteristik dapat menghasilkan motivasi. Beberapa karakteristik yang menjadi fokus manajer akan bias menghasilkan kondisi kerja yang nyaman, tetapi tidak memotivasi karyawan.

Motivasi ini diukur dengan cara mewawancarai karyawan untuk menguraikan kejadian pekerjaan yang kritis.

Frederick Herzberg memandang bahwa manusia mempunyai dua kumpulan kebutuhan, yakni yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan yang berkaitan dengan ketidakpuasan kerja. Jika karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, karyawan tersebut diresahkan oleh pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja berasal dari keberadaan motivator intrinsik dan ketidakpuasan kerja berasal dari ketidakberadaan faktor-faktor ekstrinsik.

Faktor-faktor ekstrinsik (konteks pekerjaan) meliputi :

1. *Company policy and administration* (kebijaksanaan dan administrasi perusahaan)
2. *Technical supervisor* (supervisi)
3. *Interpersonal supervision* (hubungan antarpribadi dengan atasan)
4. *Working condition* (kondisi kerja)
5. *Wages* (gaji)

(Herzberg dalam Manullang, 2006: 179)

Keberadaan kondisi-kondisi ini terhadap kepuasan karyawan tidak selalu memotivasi mereka. Tetapi ketidakberadaannya menyebabkan ketidakpuasan bagi karyawan, karena mereka perlu mempertahankan setidaknya suatu tingkat "tidak ada kepuasan", kondisi ekstrinsik disebut ketidakpuasan atau faktor *hygiene*.

Faktor-faktor Intrinsik meliputi :

1. *Achievement* (keberhasilan pelaksanaan)
2. *Recognition* (pengakuan)

3. *The work it self* (pekerjaan itu sendiri)
4. *Responsibilities* (tanggung jawab)
5. *Advencement* (pengembangan)

(Herzberg dalam Manullang, 2006: 178)

Tidak adanya kondisi-kondisi ini bukan berarti membuktikan kondisi sangat tidak puas. Tetapi jika ada, akan membentuk motivasi yang kuat yang menghasilkan prestasi kerja yang baik. Oleh karena itu, faktor ekstrinsik tersebut disebut sebagai pemuas atau motivator.

1.7.2 Kerangka Konseptual

1. Kegiatan *Employee Relations*

Employee Relations adalah kegiatan *public relations* untuk memelihara hubungan khususnya antara manajemen dengan para karyawannya. Hubungan ini dalam rangka kepegawaian secara formal. *Employee* atau publik pegawai adalah salah satu internal publik yang dijadikan salah satu sasaran dari kegiatan *public relations* didalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi (Yulianita, 2007:59).

Seorang ahli *public relations*, Archibald William menyatakan:

“Employee relations are a living and dynamic force and are built up or torn down in the day-by-day personal relationship established at the bench, machine, office desk.”

(Hubungan dengan karyawan merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis yang dibangun dan diruntuhkan dalam hubungan dengan perseorangan sehari-hari, terbina di belakang bangku kerja, mesin dan meja tulis) (Effendy, 1993:144).

Hubungan dengan para karyawan suatu perusahaan dianggap sangat penting karena karyawan adalah tulang punggung perusahaan. Apapun jenis perusahaannya, salah satu publik internalnya adalah karyawan. Suatu perusahaan

tidak mungkin tanpa karyawan, sebab merekalah yang menggerakkan atau menghidupkan perusahaan tersebut.

Komunikasi timbal balik yang terjadi diantara pimpinan dengan bawahannya menjadi suatu proses mutlak dalam rangka proses *employee relations* pada suatu perusahaan. Pimpinan memiliki kendali yang luas dalam hal pengelolaan karyawannya. Salah satu tanggung jawabnya adalah mendorong para karyawan memiliki semangat kerja dalam menjalankan pekerjaannya.

2. Motivasi kerja

Motivasi berasal dari bahasa latin *movere* yang berarti dorongan atau motif, dan bahasa inggris *motive, motion*, yang berarti gerakan atau sesuatu yang bergerak. Motivasi adalah daya dorong dalam diri manusia untuk beraktifitas yang sesuai dengan tujuannya dan dapat memenuhi kebutuhannya (Soedarsono, 2009:79).

Motivasi kerja menurut Hasibuan adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, sehingga dapat bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2007 :141).

Pentingnya motivasi karena motivasi yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias dalam mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena manajer membagikan pekerjaannya pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan. Memotivasi pegawai, manajer harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan pegawai. Orang mau bekerja

untuk dapat memenuhi kebutuhan, baik kebutuhan yang disadari maupun yang tidak disadari, berbentuk materi atau non materi, dan kebutuhan fisik maupun rohani.

Menurut (Peterson dan Plowman dalam Hasibuan, 2007 :142) mengatakan bahwa orang mau bekerja karena faktor-faktor berikut :

1. *The Desire to Live* (keinginan untuk hidup)

Keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama dari setiap orang, manusia bekerja untuk dapat makan dan makan untuk melanjutkan hidupnya,

2. *The Desire for Position* (keinginan untuk suatu posisi)

Keinginan untuk posisi dengan memiliki sesuatu merupakan keinginan manusia yang kedua dan inilah sebabnya mengapa manusia mau bekerja

3. *The Desire for Power* (keinginan akan kekuasaan)

Keinginan akan kekuasaan merupakan keinginan selangkah diatas keinginan untuk memiliki, yang mendorong orang mau bekerja.

4. *The Desire for Recognition* (keinginan akan pengakuan)

Keinginan akan pengakuan, penghormatan, dan status sosial, merupakan jenis terakhir dari kebutuhan yang mendorong orang untuk bekerja.

1.7.3 Kerangka Operasional Variabel

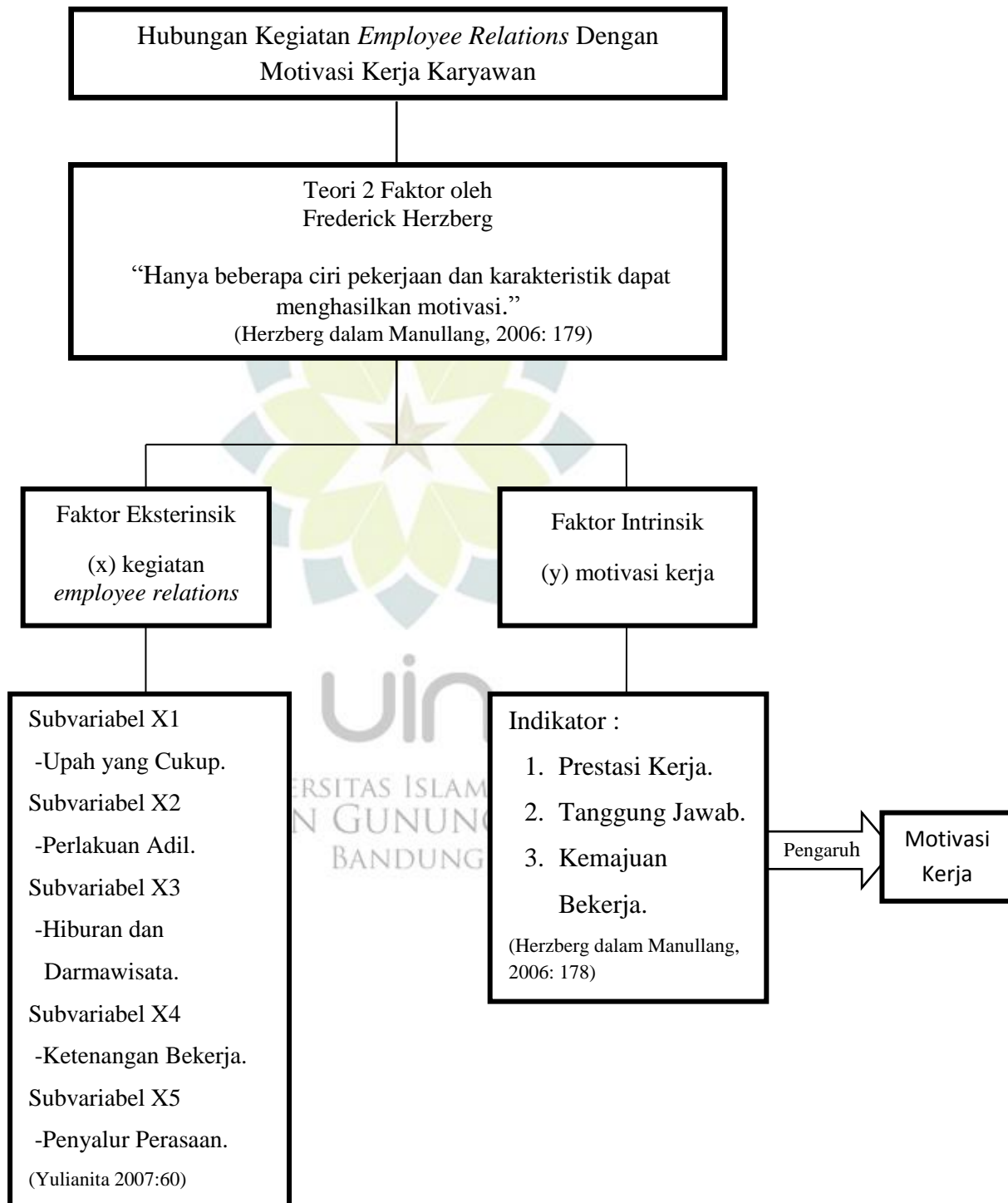
Tabel 1.2

Variabel	Sub Variabel	Indikator
<i>Employee Relations</i> (X)	Upah yang Cukup	<ul style="list-style-type: none"> • Penggajian sesuai SOP. • Penggajian sesuai <i>grade</i>. • Tunjangan Hari Raya (THR). • Bonus tahunan (Jasa Produksi). • Tunjangan kesehatan.
	Perlakuan Adil	<ul style="list-style-type: none"> • Diikutsertakan dalam <i>meeting</i> bulanan. • Diikutsertakan dalam rapat tahunan. • Diikutsertakan dalam kegiatan diluar jam kerja. • Penjelasan standar dan prosedur kerja.
	Hiburan dan Darmawisata	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya kegiatan Piknik setiap tahun. • Adanya kegiatan <i>outbond</i> setiap tahun. • Adanya kegiatan <i>touring</i> setiap tahun. • Adanya kegiatan <i>gathering</i> setiap tahun.
	Ketenangan Bekerja	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan kesehatan. • Jaminan keamanan bekerja.
	Penyalur Perasaan	<ul style="list-style-type: none"> • Mengumumkan hasil kerja. • Menyampaikan kritik dan saran. • Memperoleh waktu untuk beribadah. • Menyediakan fasilitas untuk ibadah.

Variabel	Indikator
Motivasi Kerja (Y)	<p>Prestasi Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyelesaikan tugas sesuai SOP. • Menyelesaikan tugas sesuai target. • Mendapatkan penghargaan.
	<p>Tanggung Jawab Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyelesaikan tugas dengan baik. • Menyelesaikan tugas dengan memuaskan. • Menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.
	<p>Kemajuan Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keinginan menyalurkan bakat yang dimiliki. • Keinginan mengembangkan kreativitas. • Keinginan meningkatkan kemampuan kerja.

1.7.4 Bagan Kerangka Pemikiran

Gambar Bagan 1.1



1.8 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang memerlukan pangujian secara empiris. Hipotesis kerja adalah hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) yang diteliti dengan tujuan untuk membuat ramalan tentang peristiwa yang terjadi apabila suatu gejala muncul. (Sugiyono, 2010: 96).

Hasil perhitungan hipotesis kerja tersebut akan digunakan sebagai dasar pencarian data penelitian. Berdasarkan kerangka pemikiran yang penulis kemukakan di atas, selanjutnya penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

- a. Jika faktor ekstrinsik terpenuhi, maka motivasi kerja karyawan akan meningkat.
- b. Jika faktor ekstrinsik tidak terpenuhi, maka motivasi kerja karyawan akan menurun.
- c. Jika *employee relations* berjalan dengan baik, maka faktor internal akan terpenuhi.
- d. Jika *employee relations* tidak berjalan dengan baik, maka faktor internal tidak akan terpenuhi.

1.9 Langkah Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka di Jalan KH. Abdul Halim No. 224 Kab. Majalengka – 45418, Telp. 0233-281105, Telex: 28795BPDMJLIA.

1.9.2 Paradigma Penelitian

Paradigma dalam penelitian ini menggunakan paradigma *positivisme*, yaitu suatu keyakinan dasar yang berakar dari paham ontologi realisme yang menyatakan bahwa realitas itu ada (*exist*) dalam kenyataan yang berjalan sesuai dengan hukum alam (*natural laws*) (Sugiyono, 2010:65).

Penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan kebenaran realitas yang ada, dan bagaimana realitas tersebut seharusnya berjalan sesuai dengan hukum alam yang berada diluar diri manusia. Setiap orang mempunyai motivasi yang berbeda diantaranya dipengaruhi oleh tujuan dan profesi masing-masing.

Motivasi dan tujuan penelitian ini secara umum pada dasarnya sama, yaitu penelitian merupakan refleksi dari keinginan manusia yang selalu berusaha untuk mengetahui sesuatu, keinginan untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan.

1.9.3 Metode Penelitian

Penelitian ini dirancang sebagai sebuah penelitian survei yang bersifat ekplanatori dengan menggunakan metode korelasional. Penggunaan desain dan metode tersebut didasarkan pada tujuan penelitian, yakni ingin menemukan hubungan antara kegiatan *employee relations* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka.

Untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti, digunakan dua jenis data yakni jenis data primer dan data sekunder. Data primer bersumber langsung dari responden penelitian dan pihak-pihak yang relevan, sedangkan data sekunder

bersumber pada dokumentasi serta referensi-referensi yang relevan. Untuk memperoleh data primer digunakan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada seluruh responden, wawancara tak berstruktur dengan pihak-pihak terkait.

1.9.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Penulis akan mengambil data primer dari sampel penelitian yaitu karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka, yang akan diambil sampel dengan menggunakan rumus slovin karena populasi <500 . Selain itu, penulis akan mewawancarai beberapa orang yang memiliki jabatan di bjb Majalengka sebagai referensi untuk memperkuat data statistik yang akan diolah dari pembagian kuesioner pada responden.
- b. Selain itu, penulis juga menggunakan data sekunder, dengan mengambil teori dari buku-buku referensi yang sesuai. Sebagai bahan pembandingan antara data lapangan dengan teori.

1.9.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010: 117). Populasi bukan hanya orang, tetapi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang

dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Jadi populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah atau tempat dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Ada dua jenis populasi, yaitu :

a. Populasi Terbatas

Populasi terbatas adalah mempunyai sumber data yang jelas batasnya secara kuantitatif sehingga dapat dihitung jumlahnya.

b. Populasi Tak Terbatas (Tak Terhingga)

Populasi tak terbatas yaitu sumber datanya tidak dapat ditentukan batas-batasannya sehingga relatif tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah (Riduwan, 2012: 6).

Berdasarkan sifatnya, populasi dapat digolongkan menjadi populasi homogen dan populasi heterogen.

a. Populasi homogen adalah sumber data yang unsurnya memiliki sifat yang sama sehingga tidak perlu mempersoalkan jumlahnya secara kuantitatif.

b. Populasi heterogen adalah sumber data yang unsurnya memiliki sifat atau keadaan yang berbeda (bervariasi) sehingga perlu ditetapkan batas-batasannya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Riduwan, 2012: 7).

Pada penelitian ini populasi adalah seluruh karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka yang berjumlah 109 orang.

Penarikan sampel dari populasi penelitian ini menggunakan teknik sampling random sederhana.

Untuk menentukan berapa besar sampel dari populasi digunakanlah Rumus Slovin dengan ketentuan populasi < 500.

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir, misalnya 5% (Sugiyono, 2010: 18).

Batas kesalahan yang ditolelir ini untuk setiap populasi tidak sama, ada yang 1%, 2%, 3%, 4%, 5%, atau 10%.

$$n = \frac{109}{1 + 109(0,050^2)} = 85,65$$

Berdasarkan prosedur pengambilan sampel random sederhana maka berdasarkan rekapitulasi populasi yang disajikan dapat dihitung jumlah sampel yang akan diambil untuk penelitian ini adalah 95%. Setelah dihitung menggunakan rumus slovin maka total sampel karyawan bank bjb Cabang Majalengka adalah 86 orang.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian disamping perlu menggunakan metode yang memadai, juga perlu alat dan teknik pengumpulan data yang relevan. Pemilihan teknik pengumpulan data yang tepat maka semakin objektif suatu penelitian (Sugiyono 2010:193) Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Studi Kepustakaan

Yaitu melakukan penelitian dengan mempelajari literatur, peraturan perundang-undangan, internet dan jurnal-jurnal penelitian sebelumnya serta sumber lainnya untuk mendapatkan landasan guna pemecahan masalahnya.

2) Studi Lapangan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan peninjauan pengamatan secara langsung pada objek penelitian. Studi lapangan bertujuan untuk mendapatkan data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari objeknya, dengan berkunjung ke PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank BJB) Kantor Cabang Majalengka melalui:

a) Kuesioner

Kuesioner adalah suatu alat pengumpul data dan informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Klasifikasi kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner tertutup, kuisisioner tertutup ini peneliti menyediakan pertanyaan atau pernyataan sekaligus memberikan tanda *checklist* (✓). Masing-masing jawaban diberi skor sesuai skala *likert*. Poin masing-masing jawaban adalah SS (Sangat

Setuju): 5, S (Setuju): 4, R (Ragu): 3, TS (Tidak Setuju): 2, STS (Sangat Tidak Setuju): 1, sehingga data yang terkumpul berupa data kuantitatif yaitu data yang berwujud angka-angka.

b) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan informasi dan data dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula dan terperinci. Wawancara ini bisa disebut juga dengan teknik komunikasi secara langsung apabila data yang dikumpulkan melalui kuisisioner terdapat kekurangan. Wawancara ditujukan kepada responden penelitian adalah karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka.

Wawancara dilakukan dalam bentuk tanya jawab. Tanya jawab dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) dengan staf *Public Relations* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten, Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka guna mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi. Apabila teknik pengumpulan data dengan kuisisioner dan wawancara tidak sepenuhnya memuaskan, maka perlu teknik pengumpulan data yang lainnya agar data yang diperoleh mempunyai validitas dan reliabilitas yang memadai.

c) Observasi

Observasi adalah sebagai alat pengumpul data mengenai pengamatan langsung dan tidak langsung mengenai perilaku dan makna perilaku dari para responden. Jenis observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah

observasi nonpartisipan yaitu observer tidak ikut dalam kehidupan orang yang diobservasi dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat. Peneliti mengumpulkan informasi dan data dengan mengamati langsung di lapangan yaitu di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten,Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka.

d) Dokumenter

Teknik ini adalah mengumpulkan data dan informasi melalui arsip tertulis seperti data karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten,Tbk (Bank bjb) Kantor Cabang Majalengka, profil perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

1.10 Teknik Pengukuran Instrumen Penelitian

1.10.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengukur kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya yang terjadi pada objek yang diteliti, hasil penelitian yang valid bila terdapat persamaan antara data yang terkumpul dengan data yang terjadi pada objek.

Metode yang digunakan untuk menguji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *pearson product moment*, dan nilai r tabel pada $\alpha=5\%$

$$r_{hitung} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \cdot X^2 - (\Sigma X)^2\} \cdot \{n \cdot Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item dan butir pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dan butir pertanyaan tidak valid dan harus digugurkan dari kuesioner (Riduwan, 2012:217).

1.10.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk menguji sejauh mana alat yang menjadi pengukur bisa dipercaya dan diandalkan. Reliabilitas ini akan menunjukkan konsisten suatu alat pengukur di dalam pengukuran gejala yang sama. Untuk menguji reliabilitas ini dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*.

1. Jika $r_{11} > r_{tabel}$ maka reliabel
2. Jika $r_{11} < r_{tabel}$ maka tidak reliabel

Uji validitas dan reliabilitas ini menggunakan alat komputer program SPSS versi 16 atau lebih.

1.10.3 Analisis Data

Penelitian ini untuk mengukur kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan analisis korelasi. Dalam korelasi menggambarkan beberapa variabel yang diduga saling berhubungan. Persamaan yang menggambarkan hubungan antar variabel dinyatakan dengan analisis korelasi *pearson product moment* (Riduwan, 2012:217).

Analisis korelasi *pearson product moment* ini adalah untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat. Penghitungan korelasi dalam penelitian ini dihitung menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 16.0 atau lebih.

Rumus yang digunakan dalam korelasi *pearson product moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \cdot X^2 - (\Sigma X)^2\} \cdot \{n \cdot Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Dengan ketentuan r ($-1 \leq r \leq 1$), apabila $r = -1$ maka korelasinya negatif sempurna $r = 0$ artinya tidak ada korelasi dan $r = +1$ artinya korelasinya sangat kuat. Untuk menentukan koefisien determinannya adalah menggunakan rumus:

$$KP = r^2 \times 100\%.$$

Dan untuk uji signifikansinya menggunakan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{r\sqrt{1-r^2}}$$

(Riduwan, 2012:218).

Data kuantitatif yang diolah ke dalam skor frekuensi melalui proses sebagai berikut:

1. Membuat kolom seperti: kolom item, pernyataan responden serta membuat frekuensi jawaban yang sudah diperoleh dari responden.
2. Mencari nilai f (frekuensi) dengan cara menjumlahkan secara total dari setiap pernyataan responden.
3. Mencari frekuensi seluruhnya (n) dengan menjumlahkan seluruh responden.
4. Setiap soal mempunyai lima alternatif jawaban yang dipilih salah satunya yaitu pada tabel pernyataan I: S1 (selalu), Sr (sering), Kk (kadang-kadang), Jr (jarang), Tp (tidak pernah) dan untuk tabel pernyataan II: SS (sangat setuju), S (setuju), R (ragu), N (netral), TS (tidak setuju) dan STS (sangat tidak setuju).
5. Keterangan: f = frekuensi, n = jumlah keseluruhan responden.

1.10.4 Interpretasi Koefisien Korelasi

Setelah didapat hasil koefisien korelasi, berikut merupakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi maka menggunakan klasifikasi Guilford dengan criteria sebagai berikut:

Tabel 1.3
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

(Sugiyono, 2010: 218)

1.10.5 Analisis Korelasi Determinasi

Analisis determinasi adalah untuk menunjukkan seberapa pengaruh pemberian penghargaan terhadap produktivitas kerja karyawan dalam penggunaannya koefisien determinasi ini dinyatakan dalam presentase (%) dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{Kd = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan :

Kd = koefisien determinasi

R = koefisien korelasi yang dikuadratkan

Tabel 1.4
Interpretasi Koefisien Determinansi

$0\% \leq KD \leq 100\%$	Tingkat Hubungan
82% – 100%	Sangat tinggi
49% – 80%	Tinggi
17% – 48%	Cukup Tinggi
5% – 16%	Rendah tapi pasti
0% – 4%	Rendah / lemah sekali

(Sumber : Sugiyono 2010:218)

