

Analisis *Employee Relations* melalui *Training* dalam Membangun Loyalitas Karyawan (Studi pada Karyawan Divisi Teknik PT. Pelita Air Service)

Syannaz Berliana Herpridjihan, Lusia Savitri Setyo Utami
syannazzha@gmail.com, lusias@fikom.untar.ac.id

Universitas Tarumanagara

Abstract

A Companies must have a harmonious relationship both internal and external. One way to establish internal relationships is with training activities, so that will produce an employee loyalty. The purpose of this research is to describe and analyze employee relations through training activities for building loyalty in the engineering employees division at PT. Pelita Air Service. The method that used in this research is qualitative with the case study research method. In this case, the data collection using observation techniques, in-depth interviews, documentation and literature study. Based on the results of the interview, the purpose of PT. Pelita Air Service is to improve capabilities and establish relationships with employees. The method used is to provide training activities off the job training in the form of school aboard as well as providing service bond with a specified time. Service bond are given to employees, so after training they are cant just resign from the company. In establishing relationships through school aboard training activities, PT. Pelita Air Service has achieved employee relations objectives, namely as a means of mutual internal communication, to eliminate misunderstandings and as communication tools in carrying out an organizations policy.

Keywords: *employee loyalty, employee relations, public relations, training.*

Abstrak

Perusahaan haruslah memiliki hubungan yang harmonis baik internal ataupun eksternalnya. Salah satu cara menjalin hubungan internal adalah dengan kegiatan *training*, dalam penelitian ini menggunakan kegiatan *training* berupa sekolah ke luar negeri sehingga nantinya menimbulkan rasa loyalitas karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis *employee relations* melalui kegiatan *training* dalam membangun rasa loyalitas pada karyawan divisi teknik di PT. Pelita Air Service. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Dalam hal ini pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan studi pustaka. Berdasarkan hasil wawancara, tujuan *employee relations* PT Pelita Air Service adalah untuk meningkatkan kemampuan dan menjalin hubungan dengan karyawan. Cara yang dilakukan yaitu memberikan kegiatan pelatihan *off the job training* berupa sekolah ke luar negeri, serta memberikan ikatan dinas dengan waktu yang ditentukan. Ikatan dinas yang diberikan kepada karyawannya dilakukan agar setelah mengikuti *training*, karyawan tersebut tidak serta merta keluar dari perusahaannya. Dalam menjalin melalui kegiatan *training* sekolah ke luar negeri, PT. Pelita Air Service telah mencapai tujuan *employee relations*, yaitu sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik, untuk menghilangkan kesalahpahaman dan untuk alat komunikasi dalam menjalankan kebijakan.

Kata Kunci: *employee relations, karyawan, Loyalitas Karyawan, Public Relations, Training.*

1. Pendahuluan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aset penting dari sebuah perusahaan, karena jika sebuah perusahaan berdiri tanpa adanya SDM yang baik, tujuan perusahaan tidak akan bisa berjalan sesuai yang diharapkan. Sumber daya manusia (SDM) Menurut Dessler (2011) merupakan sebuah proses melatih, memperoleh, memberikan kompensasi dan menilai karyawan, memperhatikan kesehatan, hubungan kerja karyawan dan masalah keadilan.

Salah satu cara untuk mencapai pengelolaan sumber daya yang baik dan produktif adalah dengan peningkatan kualitas dan kemampuan SDM yang dimiliki oleh perusahaan. Perbaikan kualitas SDM dalam perusahaan terutama karena peran utama SDM sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi perusahaan. Sebuah perusahaan haruslah mengembangkan sumber daya manusia agar menjadi lebih baik lagi dan karyawan tersebut mendapatkan ilmu yang berguna untuk dirinya dan juga untuk perusahaan. Pengembangan SDM juga diharapkan agar terciptanya loyalitas terhadap perusahaan. Terdapat beberapa cara agar karyawan merasa nyaman terhadap perusahaan dan mendapatkan hak yang dimilikinya seperti pemberian *training*. Dengan kegiatan *training* karyawan akan mendapatkan pelatihan tambahan dan juga merupakan cara *employee relations* perusahaan dalam menjalin hubungan dengan karyawannya.

Gani (2017) mengemukakan dalam perusahaan tentunya terdapat *employee relations* yaitu hubungan internal antar perusahaan dengan karyawan, pemeliharaan hubungan karyawan perlu ditumbuhkan dan dijaga agar tercapai tujuan bersama. Untuk menciptakan kerjasama yang serasi, sebuah perusahaan haruslah mempunyai data-data yang lengkap tentang sikap dan tingkah laku karyawannya. Data ini digunakan untuk pembinaan, perorganisasian, koordinasi, evaluasi dan kerjasama terhadap karyawan sehingga mereka memiliki kesempatan untuk maju dalam mengembangkan kemampuannya. Hal ini dilakukan agar memperkecil kemungkinan kegagalan dalam memelihara hubungan, karena dapat merugikan perusahaan ataupun karyawan (Gani, 2017).

Terdapat dua jenis *training* perusahaan, pertama *On The Job Training* yaitu jenis pelatihan kerja yang dilakukan di dalam perusahaan. Kedua *Off the job training* adalah jenis pelatihan yang dilakukan di luar lingkungan kerja, dengan kata lain di luar perusahaan (Dewi, 2012). *Training* karyawan penting bagi kemajuan perusahaan, salah satunya adalah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi.

Maskapai penerbangan merupakan bagian dari transportasi udara yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dengan waktu cepat. Persyaratan utama dalam industri transportasi udara yang harus di taati oleh setiap maskapai berupa keselamatan dan keamanan. Untuk menjamin hal tersebut, karyawan membutuhkan kegiatan *training*.

PT. Pelita Air Service atau disingkat PAS merupakan salah satu perusahaan transportasi udara yang menyediakan jasa sewa pesawat untuk VIP kelas satu termasuk pejabat pemerintah dan komisaris dari negara nasional dan luar negeri. PAS memiliki dua stakeholder eksternal antara lain perusahaan minyak gas bumi dan VIP kelas satu yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh tindakan bisnis PT. Pelita Air Service. Dalam hal menyeimbangkan peran dan hubungan antara stakeholder, salah satu kegiatan yang PAS lakukan adalah menyediakan sebuah *training* berupa *off the job training* ke luar negeri kepada karyawan divisi teknik PAS. Dilakukannya *training* berupa sekolah ke luar negeri karena, pelanggan

khususnya perusahaan minyak gas dan bumi memiliki tingkat keselamatan kerja yang tinggi, sehingga *training* bersifat terprogram di tempat pembuatan pesawat terbang dan wajib diikuti karena merupakan salah satu persyaratan kontrak pelanggan.

Training PAS dikendalikan oleh Pelita Air *Training Center* (PATC) yang telah memiliki pengalaman dalam melatih awak pesawat, mekanik dan maskapai penerbangan. *Training* dari PAS tentu berguna untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dari karyawan-karyawan PAS khususnya divisi teknik yang bertugas memaintain PAS dan kemampuan dalam melayani pelanggan PT. Pelita Air Service.

Dari latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana *Employee Relations* PAS berupa *training* sekolah ke luar negeri dapat membangun rasa loyalitas karyawan divisi teknik kepada perusahaan. Dalam penelitian ini menggunakan teori *public relations*, *employee relations*, *training* karyawan dan loyalitas karyawan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif merupakan sebuah metodologi dengan proses penelitian dan pemahaman yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia (Juliansyah, 2011). Peneliti menggunakan pendekatan penelitian ini karena berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan data yang di miliki dapat di proses dan dikelola berdasarkan landasan teori sehingga akan menghasilkan sebuah gambaran analisis yang dapat diselesaikan dengan pendekatan kualitatif.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode studi kasus (*single instrumental case study*) (Creswell, 2013) karena ingin mengetahui, mencari serta mengumpulkan informasi lebih dalam dan berfokus seputar penelitian yang dilakukan mengenai analisis *employee relations* melalui *training* sekolah ke luar negeri dalam membangun rasa loyalitas. Melalui metode ini, penulis mengumpulkan informasi mengenai analisis *employee relations* melalui *training* dalam membangun rasa loyalitas tersebut dengan melakukan wawancara, mendalam, observasi, studi kepustakaan dan penelusuran data *online*.

3. Hasil Penemuan dan Diskusi

***Public Relations* PT. Pelita Air Service.**

Setiap perusahaan tentunya memiliki peranan dan fungsi *public relations*, definisi mengenai *public relations* menurut Widjaja (2010) *public relations* adalah kegiatan yang berkaitan dengan menjaga hubungan baik individu, internal atau eksternal dan semua kegiatan diselenggarakan dalam rangka pelaksanaan kegiatan dan fungsi masing-masing organisasi atau lembaga. Menurut jurnal penelitian Strategi *Public Relation* Hotel dalam Membangun Hubungan dengan Pihak Eksternal (Studi Kasus Pada Hotel Shangri-La Jakarta) (2017) yang di lakukan oleh Erick Andrean Lukito, Riris Loisa dan Ahmad Junaidi menjelaskan bahwa hubungan antara perusahaan dengan publik harus terjalin dengan baik, karena dapat mempengaruhi perusahaan tersebut. Hubungan yang baik akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan oleh karena itu peran *public relations* sangat besar dalam membangun hubungan antara perusahaan dengan publiknya. Sehubungan dengan pernyataan tersebut menjalin hubungan dengan internal juga sama pentingnya, karena dengan

terjaganya hubungan harmonis antara perusahaan dengan karyawan dan sesama karyawan akan menghasilkan keberhasilan perusahaan. Sama halnya dengan *public relations* yang dilakukan oleh PAS dengan berbagai macam fungsi dan tujuannya, salah satunya adalah menjalin hubungan internal antara perusahaan dan karyawan dalam kegiatan *training* berupa sekolah ke luar negeri.

Salah satu fungsi *public relations* adalah menjaga hubungan yang harmonis, baik khalayak eksternal ataupun internal, dalam penelitian ini fungsi *public relations* yang di lakukan PT. Pelita Air Service berupa menjaga hubungan harmonis khalayak internal melalui *employee relations*. Hubungan tersebut harus tetap di jaga agar PT. Pelita Air Service bisa terus berdiri.

Employee relations merupakan sebuah hubungan antara sesama pegawai pada suatu perusahaan atau sesama anggota sebuah organisasi dan lebih fokus pada aspek-aspek manusiawi. Sehingga hal tersebut tidak sepenuhnya sama dengan hubungan-hubungan industry (Ruslan, 2010). Tujuan dan maksud dari kegiatan *internal relations* yang dilaksanakan melalui kegiatan *employee relations*, yaitu sebagai berikut :

- a. Berfungsi sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik yang di pergunakan dalam suatu organisasi atau perusahaan.
- b. Agar tidak terjadi sebuah hambatan dalam komunikasi dan tidak adanya kesalah pahaman antara perusahaan dengan anggota karyawannya
- c. Menjadi sebuah sarana saluran atau alat komunikasi dalam menjankan kebijaksanaan, peraturan dan ketatakerjaan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Public Relations yang di lakukan oleh PT. Pelita Air Service berupa *employee relations* memiliki tujuan sebagai komunikasi internal timbal balik antara perusahaan dengan karyawan seperti karyawan merasa di perhatikan karena terpilih menjadi anggota yang mngikuti training sekolah ke luar negeri, maka timbal naliknya adalah dengan meningkatkan performa dalam kerja dan juga menimbulkan rasa loyalitas karyawan terhadap perusahaannya. Komunikasi internal PT. Pelita Air Service juga digunakan agar tidak ada *miss communication* dan kegiatan training juga merupakan sebuah kebijakan kewajiban atau regulasi pemerintah department perhubungan.

Kegiatan *training* dan pengembangan.

Terdapat berbagai macam aktivitas dan program kegiatan *employee relations* dalam sebuah perusahaan dilaksanakan dalam bentuk berbagai macam aktivitas dan program, seperti program pendidikan dan pelatihan (*training*). Program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan yakni agar dapat meningkatkan kinerja, keterampilan dan kemampuan kinerja (*skill*) karyawan dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya. Dalam perusahaan dapat dilakukan berbagai macam aktivitas dan program *employee relations*, yaitu sebagai berikut (Ruslan, 2010) :

- a. Program Pendidikan dan Pelatihan
Program pendidikan dan pelatihan (*training*) yang dilaksanakan oleh perusahaan yaitu agar dapat meningkatkan kinerja, keterampilan dan kemampuan (*skill*) karyawan. PT. Pelita Air Service melaksanakan kegiatan *training* berupa sekolah ke luar negeri yang berguna untuk meningkatkan kemampuan yang di miliki

oleh karyawan tersebut, selain itu kegiatan *training* juga berfungsi untuk meningkatkan *cost* perusahaan.

b. Program Motivasi Kerja Berprestasi

Program ini diharapkan dapat memberikan sebuah motivasi dan prestasi. Program yang dilakukan oleh PT. Palita Air Service mengenai motivasi kerja berprestasi salah satunya adalah *training* sekolah ke luar negeri, karena tidak semua karyawan dapat mengikuti kegiatan *training* sekolah ke luar negeri, sehingga menjadi sebuah motivasi pada karyawan tersebut.

c. Program Penghargaan

Program penghargaan merupakan sebuah cara perusahaan untuk memberikan suatu apresiasi kepada para karyawan, dalam hal ini penghargaan akan menimbulkan loyalitas terhadap perusahaan. PT. Pelita Air Service melakukan *training* sekolah ke luar negeri yang merupakan suatu bentuk pelatihan dan juga penghargaan terhadap karyawan itu sendiri, karena hanya karyawan yang terpilih saja yang dapat mengikuti kegiatan *training* sekolah ke luar negeri.

d. Program Media Komunikasi Internal

Program media komunikasi internal yang di lakukan oleh PT. Pelita Air Service berupa intra PAS yang berbentuk website dan berisikan pengumuman, berita duka dan lainnya yang hanya bisa diakses oleh karyawan PT. Pelita Air Service

Kegiatan *training* juga memiliki manfaat baik untuk perusahaan juga untuk diri inividu. Seperti kegiatan *employee relations* yang di lakukan oleh PT. Pelita Air Service berupa *training*, memiliki manfaat untuk perusahaan berupa meningkatnya performa kinerja karyawan sehingga berpengaruh pada *cost* perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan, juga *level safety confidential* dari pelanggan. Manfaat untuk karyawan divisi teknik yaitu memiliki kepercayaan diri yang tinggi dalam bekerja sehingga performa dalam bekerja juga akan meningkat lebih baik.

PT. Pelita Air Service juga memberikan sebuah penghargaan terhadap karyawannya. Menurut Ruslan (2010) program penghargaan merupakan suatu cara perusahaan untuk memberikan sebuah penghargaan kepada para karyawan. Dalam hal ini, penghargaan akan menimbulkan loyalitas terhadap perusahaan. Pada PT. Pelita Air Service kegiatan *training* sekolah ke luar negeri adalah suatu bentuk pembelajaran untuk karyawan dan juga bentuk penghargaan (*reward*) terhadap karyawan itu sendiri, karena hanya karyawan terpilih saja yang dapat mengikuti kegiatan *training* sekolah ke luar negeri.

Pelaksanaan program *employee relations* (hubungan karyawan) yang tepat dalam suatu organisasi merupakan sarana teknis atau suatu kegiatan metode komunikasi yang memiliki kekuatan mengelola sumber daya manusia dan lain sebagainya demi pencapaian tujuan komunikasi (Ruslan, 2010). Sumber daya manusia adalah aset terpenting karena membantu organisasi untuk beroperasi dan mencapai tujuan perusahaan menurut Nawawi dalam Gaol (2014). Dalam hal ini PT. Pelita Air Service khususnya divisi teknik adalah sebuah aset penting bagi perusahaan, maka dari itu agar asetnya semakin baik dan terus berkembang Pelita memberikan kegiatan *training* yaitu sekolah ke luar negeri, baik *initial training* ataupun *recurrent training*. Selain itu PT. Pelita Air Service memberikan *training*

untuk karyawannya agar perusahaan tersebut terus maju, bertahan lama dan akan terlihat oleh pelanggan bahwa aset yang dimilikinya memiliki *skill* yang baik.

Loyalitas karyawan.

Dari kegiatan training ini, PT. Pelita Air Service mengharapkan rasa loyalitas yang timbul dari karyawan khususnya dvisi teknik. Loyalitas karyawan adalah kesungguhan komitmen karyawan terhadap perusahaan dan kesungguhan diri karyawan lebih dalam (Istijanto, 2005). Menurut Ricard M. Sterss (2009), mengungkapkan aspek loyalitas yaitu :

- a. Identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi)
Identifikasi anggota terlihat dari sikap mengikuti kebijaksanaan perusahaan dan rasa kebanggaan menjadi bagian dari organisasi. Karyawan PT. Pelita Air Service sejauh ini menyetujui segala kebijakan yang memang diberikan perusahaan terhadap karyawannya.
- b. Keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi). Karyawan PT. Pelita Air Service memiliki andil keterlibatan yang cukup baik, seperti tidak memeberi alasan untuk menghindari kegiatan dinas dengan jangka waktu yang padat selama masih memiliki kesehatan yang cukup baik.
- c. Loyal (keinginan untuk tetap menjadi anggota perusahaan yang bersangkutan)
PT. Pelita Air Service memiliki sebuah tempat untuk karyawan yang masih ingin bekerja namun sudah pensiun yaitu IndoPelita. Karyawan yang memutuskan untuk tetap bekerja karena merasa hubungan perusahaan dengan karyawan dan sesama karyawan terjalin cukup baik.

Karyawan teknik PT. Pelita Air Service divisi teknik memiliki rasa loyalitas yang cukup baik mulai dari hubungan antar karyawan baik, suasana kerja yang nyaman juga hubungan harmonis yang di ciptakan oleh perusahaan salah satunya berupa sekolah ke luar negeri dapat menghasilkan rasa loyalitas oleh karyawan itu. Karyawan divisi teknik tersebut secara tidak langsung merasa ‘berterimakasih’ karena bisa terpilih menjadi anggota untuk *training* sekolah ke luar negeri, mengingat tidak semua karyawan bisa mengikuti *training* tersebut.

Training sekolah ke luar negeri memang untuk menambah kemampuan karyawan tetapi juga sebagai *reward* untuk karyawan tersebut. Untuk mengikat karyawan yang sudah mengikuti kegiatan training berupa sekolah ke luar negeri, PT. Pelita Air Service memberikan sebuah ikatan dinas kepada karyawannya dengan jumlah waktu yang di tentukan.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis data, penulis menemukan bahwa peranan *public relations* PT. Pelita Air Service untuk menjalin hubungan internal antar karyawan melalui *employee relations* dengan perusahaan melalui *training* telah berguna untuk menjain hubungan yang harmonis. Hubungan karyawan di PT. Pelita Air Service dengan karyawan divisi teknik melalui *training* sekolah ke luar negeri dapat meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dan menghasilkan rasa loyalitas. PT. Pelita Air Service memberikan ikatan dinas kepada karyawan yang telah mengikuti kegiatan *training* berupa sekolah ke luar negeri sebagai cara agar

karyawan loyal terhadap perusahaan. Namun tidak semua karyawan teknik dapat mengikuti kegiatan *training* sekolah ke luar negeri, oleh karena itu rekomendasi penulis adalah sebaiknya PT. Pelita Air Service memberikan kesempatan menyeluruh pada karyawan teknik untuk pasti dapat mengikuti kegiatan *training* sekolah ke luar negeri agar meningkatkan loyalitas kepada seluruh karyawan teknik. Kegiatan PT. Pelita Air Service dalam menjalin *employee relations* juga sebaiknya diikuti oleh semua karyawan, seperti kegiatan *gathering* atau ulang tahun Pelita agar hubungan antara perusahaan dengan karyawan menjadi lebih baik lagi.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih penulis tujukan pertama kepada Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan jurnal dan kepada seluruh narasumber yang telah bersedia untuk bekerja sama selama penelitian ini berlangsung. Terima kasih juga diberikan kepada orang tua karena tanpa mereka segala dukungan dan juga pemberian dana terhadap penulis tidak akan terlaksana teman-teman yang membantu dan memotivasi penulis dalam menyusun laporan ini.

6. Daftar Pustaka

- Creswell, J.W. (2013), *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, ed 3. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- Dessler, Gary. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Barat : Indeks
- Gaol, CHR. Jimmy L. (2014). *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*, PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendekati Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Juliansyah, Noor (2011). *Metodologi Penelitian*, Prenada Media Group, Jakarta
- Lukito, Erick Andrian., Loisa, Riris., & Junaidi, Ahmad. (2017). Strategi Public Relations Hotel Dalam Membangun Hubungan Dengan Pihak Eksternal (Studi Kasus Pada Hotel Shangri-La Jakarta). *Prologia*, 1 (2). Januari 15, 2020. Terarsip di : <https://journal.untar.ac.id/index.php/prologia/article/view/1950>
- Prita Kemal Gani. (2014, Juni 3). Employee Relations. Diakses pada 15 Desember 2019, <http://www.lspr.edu/pritakemalgani/employee-relations/>
- Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Widjaja. (2010). *Komunikasi : Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bumi Aksara