

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

*Employee Relations* merupakan kegiatan hubungan masyarakat yang digunakan untuk mempertahankan hubungan yang positif antara manajemen dan karyawannya. Kegiatan *employee Relations* ini penting bagi perusahaan karena dapat membina hubungan yang baik antara perusahaan dan karyawannya serta memberikan motivasi untuk terus bekerja. Ruslan (2008) *Employee Relations* adalah ketika karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pemimpin mereka, yang menghasilkan rasa saling memiliki, motivasi, dan kreativitas. Mereka juga ingin mencapai prestasi kerja terbaik mereka. *employee relations* bukan hanya tentang kebijakan atau aturan formal, tetapi juga tentang pendekatan emosional dan komunikasi yang membangun kepercayaan serta keterlibatan karyawan secara menyeluruh.

*Employee Relations* adalah Konsep "hubungan karyawan" mengacu pada hubungan antara manajemen perusahaan dan karyawannya dalam upaya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan saling mendukung. Perusahaan tidak hanya bertindak sebagai pemberi kabar kerja dalam situasi ini, tetapi juga berkontribusi untuk membangun suasana kerja yang positif, adil, dan transparan. Berbagai aspek hubungan karyawan termasuk komunikasi yang terbuka antara atasan dan bawahan, penyelesaian konflik kerja, sistem pengelolaan keluhan karyawan, pemberian penghargaan, dan penerapan kebijakan

kerja yang memastikan bahwa karyawan merasa baik dan puas di tempat kerja mereka. Hubungan kerja yang baik dan dikelola dengan baik akan meningkatkan loyalitas dan motivasi karyawan. Pada akhirnya, hal ini akan berdampak langsung pada peningkatan produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi.

PT Tirta Investama, lebih dikenal dengan merek AQUA, adalah salah satu perusahaan terkemuka dalam industri air minum dalam kemasan (AMDK) di Indonesia. Aqua yang didirikan oleh Tirta Utomo pada tahun 1973, telah menjadi pemimpin industri air minum Indonesia dengan menawarkan produk air mineral berkualitas tinggi yang diambil dari sumber mata air pegunungan terpilih. Komitmen Aqua terhadap kualitas dan keinginan membuatnya menjadi merek yang dipercaya di Indonesia dan sekarang menjadi salah satu merek AMDK yang terkenal di seluruh dunia. Aqua terus berinovasi untuk menyediakan air minum yang aman, sehat, dan berkualitas tinggi dengan tujuan meningkatkan kesehatan masyarakat dan keinginan lingkungan. Aqua juga sangat memperhatikan komitmen pendidikan, Program Beasiswa Prestasi merupakan contoh nyata dari komitmen sosial ini, yang bertujuan untuk membantu generasi muda Indonesia memperoleh pendidikan yang lebih baik dan menjadi orang yang berdaya saing.

Aktivitas *employee relations* yang dilakukan oleh PT. Tirta Investama AQUA yaitu melakukan program beasiswa untuk anak karyawan. Program ini dikeluarkan langsung oleh *Investor Relations* (IR) ke seluruh karyawan PT. Tirta Investama AQUA, dan program ini pun sudah tertanam di dalam buku perjanjian yang ada di AQUA pada bagian bab XIII pasal 39 tentang beasiswa, pendidikan dan latihan. Program ini ditujukan khusus untuk anak-anak karyawan, Mereka

akan lebih termotivasi untuk menjadi lebih baik dalam pekerjaannya karena mereka tahu bahwa kesuksesan perusahaan dapat berdampak positif pada masyarakat secara keseluruhan, termasuk mereka sendiri yang menghasilkan lingkungan kerja yang lebih rukun di mana karyawan merasa bahwa mereka bekerja untuk perusahaan yang peduli terhadap kesehatan dan kemajuan mereka sendiri dengan tujuan mendorong semangat belajar mereka. Selain itu, program ini juga diharapkan dapat meningkatkan loyalitas para karyawan terhadap perusahaan.

Program beasiswa prestasi untuk anak karyawan merupakan bentuk penghargaan organisasi kepada karyawan atas pencapaian atau prestasi tertentu, baik dalam bidang akademik maupun profesional. Program ini tidak hanya berfungsi sebagai insentif, tetapi juga sebagai alat untuk memperkuat hubungan interpersonal di dalam organisasi. Program ini memberikan perhatian pada pengembangan karyawan melalui beasiswa, organisasi dapat menunjukkan kepedulian mereka terhadap kemajuan individu.

Penelitian ini memilih PT Tirta Investama AQUA sebagai objek penelitian karena perusahaan ini telah menerapkan program ini yang berjalan secara konsisten sejak tahun 2000. Program tersebut menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinan dan karyawan, yang merupakan bagian dari upaya penerapan kegiatan *Employee Relations* sebagai sarana untuk memelihara hubungan internal perusahaan dengan adanya program beasiswa prestasi.

Berdasarkan data pra-penelitian yang diperoleh melalui wawancara awal dengan beberapa karyawan PT Tirta Investama AQUA, diketahui bahwa

pemberian beasiswa untuk anak karyawan memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja kerja karyawan. Kegiatan *Employee Relations* Program beasiswa ini mencakup berbagai jenjang pendidikan, mulai dari tingkat sekolah dasar hingga perguruan tinggi. Program beasiswa prestasi untuk anak karyawan ini tersebut terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap perusahaan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Employee Relations* di tempat kerja sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif sehingga dapat meningkatkan performa karyawan melalui Program Beasiswa Prestasi, PT Tirta Investama AQUA melakukan kegiatan ini sebagai bentuk perhatian kesejahteraan karyawan dan keluarganya. Program ini berfungsi sebagai penghargaan untuk karyawan dan meningkatkan loyalitas, motivasi, dan kinerja mereka.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka dari itu fokus peneliti terhadap kegiatan *employee relations* di PT Tirta Investama AQUA Kota Bandung, diajukan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung dalam membuat perencanaan (*planning*) untuk kegiatan *employee relations*?
2. Bagaimana upaya PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung dalam membuat pengorganisasian (*organizing*) untuk kegiatan *employee relations*?

3. Bagaimana pengarahan (*commanding*) kegiatan *employee relations* PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung?
4. Bagaimana pengkoordinasian (*coordinating*) kegiatan *employee relations* PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung?
5. Bagaimana upaya PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung dalam pengawasan (*controlling*) kegiatan *employee relations*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kegiatan *employee relations* di PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana upaya PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung dalam membuat perencanaan (*planning*) untuk kegiatan *employee relations*?
2. Mengetahui bagaimana upaya PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung dalam membuat pengorganisasian (*organizing*) untuk kegiatan *employee relations*?
3. Mengetahui bagaimana pengarahan (*commanding*) kegiatan *employee relations* PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung?
4. Mengetahui bagaimana pengkoordinasian (*coordinating*) kegiatan *employee relations* PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung?
5. Mengetahui bagaimana upaya PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung dalam pengawasan (*controlling*) kegiatan *employee relations*?

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Akademisi**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk menambah serta memberikan kontribusi terhadap penelitian ilmu komunikasi serta memberikan manfaat untuk kajian para peneliti lainnya khususnya di bidang *employee relations* sebagai pengetahuan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini dapat membantu dalam desain dan penerapan program beasiswa prestasi bagi anak karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Diharapkan bahwa program ini akan meningkatkan semangat, dedikasi, dan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan. Dengan adanya program ini, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan meningkatkan produktivitas.

## **1.5 Langkah-Langkah Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini ada di PT Tirta Investama Aqua yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta 849A, kel. Mekarmulya, kec. Panyileukan, Kota Bandung. Peneliti dalam melakukan penelitian di tempat ini karena mudah akan mendapat data-data baik data primer dan sekunder.

### **1.5.2 Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistime, yang menggunakan cara pandang melihat dari sisi fakta dari peristiwa yang realitas. Paradigma ini fokus pada cara orang melihat fakta dari sudut pandang peristiwa

nyata dengan mempertimbangkan bagaimana interaksi sosial dan pengalaman langsung menciptakan pemahaman dan makna. Dalam situasi ini, tujuan peneliti adalah untuk mengeksplorasi dan memahami keadaan dari perspektif subjek penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan akurat tentang fenomena yang dibahas. Pendekatan konstruktivisme, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengungkap fakta secara objektif, tetapi juga untuk mengetahui bagaimana individu atau kelompok memahami dan menginterpretasikan peristiwa berdasarkan pengalaman pribadi dan konteks sosial mereka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Creswell & Guetterman (2018:46) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian di mana peneliti sangat bergantung pada informasi objek atau partisipan dalam skala yang luas, mengajukan pertanyaan umum, mengumpulkan data sebagian besar dari teks atau kata-kata partisipan, dan menjelaskan dan menganalisis teks yang dikumpulkan secara subjektif. Peneliti memilih pendekatan ini karena dalam proses pengumpulan data dilakukan wawancara mendalam di PT Tirta Investama Aqua, sehingga data yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dalam bentuk tulisan.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam karena untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang subjek penelitian, peneliti menggunakan metode pengumpulan data seperti observasi dan wawancara mendalam, yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif. Metode kualitatif ini sangat fleksibel, sehingga peneliti dapat mengubah metode dan teknik

pengumpulan data mereka sesuai dengan apa yang mereka temui selama penelitian.

### 1.5.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna mencari kebenaran. Peneliti menggunakan metode ini untuk mendeskripsikan secara mendalam dan menyeluruh objek yang akan diteliti tanpa ada rekayasa. Menurut Sugiyono (2006:29) menjelaskan bahwa metode deskriptif kualitatif merupakan sebuah pendekatan yang bertujuan untuk menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai objek yang diteliti. Metode kualitatif menggambarkan suatu fenomena yang dilihat dan dapat di analisis dengan menyajikan data-data yang faktual agar dapat mempermudah penelitian.

Metode ini digunakan untuk memahami bagaimana kegiatan *Employee Relations* yang dilakukan PT Tirta Investama Aqua untuk memotivasi karyawan melalui program beasiswa prestasi untuk anak karyawan. Penelitian ini disajikan dalam bentuk deskriptif tertulis berdasarkan hasil observasi data dan dari fakta yang telah di kumpulkan melalui wawancara mendalam.

### 1.5.4 Jenis Data dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Permasalahan dan tujuan dengan topik *employee relations*, maka data ini membantu peneliti untuk mendapatkan informasi terkait dengan data kegiatan *employee relations* melalui program beasiswa prestasi pada PT Tirta Investama AQUA.

1. Data mengenai upaya PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung dalam membuat perencanaan (*planning*) untuk kegiatan *employee relations*?
2. Data mengenai upaya PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung dalam membuat pengorganisasian (*organizing*) untuk kegiatan *employee relations*?
3. Data mengenai pengarahan (*commanding*) kegiatan *employee relations* PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung?
4. Data mengenai pengkoordinasian (*coordinating*) kegiatan *employee relations* PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung?
5. Data mengenai upaya PT. Tirta Investama AQUA Kota Bandung dalam pengawasan (*controlling*) kegiatan *employee relations*?

## **2. Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang dikenal sebagai data yang diperoleh secara langsung dari pihak yang terkait. Peneliti menggunakan metode ini untuk mendapatkan informasi dan data wawancara yang didapatkan melalui inforaman untuk menggali informasi secara langsung tentang bagaimana kegiatan *employee relations* melalui program beasiswa prestasi untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### **b. Data Sekunder**

Peneliti melakukan pengumpulan data sekunder untuk mendukung data primer yang diperoleh secara tidak langsung untuk melengkapi data. Peneliti mencari berbagai sumber tekstual atau dokumen seperti situs resmi Aqua di

<https://www.sehataqua.co.id>, dan akun Instagram resmi aqua yaitu @sehataqua.

Sumber ini dapat memberikan informasi tentang *employee relations*.

## 1.6 Teknik Pemilihan Informan

Penentuan informan merupakan salah satu hal yang penting untuk melakukan penelitian. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan kriteria untuk mendapatkan data yang valid. Oleh karena itu, informan yang dibutuhkan sebagai penelitian untuk mendapatkan informan dapat dikategorikan sebagai berikut :

1. Informan kunci yang merupakan seseorang yang memiliki peran penting dalam mengimplementasikan program beasiswa untuk anak karyawan di PT. Tirta Investama AQUA seperti Kepala Depo DC Bandung
2. Informan utama yang menepatkan seseorang yang terlibat dalam program tersebut tentang program beasiswa prestasi untuk anak karyawan, informan tersebut seperti *Human Resouces Development (HDR)*
3. Informan pendukung adalah seseorang yang memberikan informasi tambahan yang dapat dianalisis yaitu anggota perusahaan yang mendapatkan dari program beasiswa prestasi untuk anak karyawan.

## 1.7 Teknik Pengumpulan Data

### 1.7.1 Teknik Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan salah satu pengumpulan data dalam metode kualitatif dengan melalui pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh informasi yang komprehensif. Herdiansyah (2013:31) menjelaskan wawancara merupakan sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan lebih dari dua

orang, dilakukan atas dasar ketersediaan dalam suasana, pembicaraan yang terfokus pada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan trust sebagai landasan utama dalam proses memahami informasi yang diberikan informan.

Peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Depo DC Bandung, *Human Resources Development* (HDR), dan anggota karyawan yang mendapatkan program beasiswa. Tujuan dari wawancara ini untuk mendapatkan pengetahuan terhadap program beasiswa dari beberapa pemahaman yaitu *planning, organizing, commanding, coordination & controlling*. Metode ini memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang kaya dan terkait dengan konteks, ini sangat penting untuk analisis kualitatif yang mendalam.

### **1.7.2 Observasi**

Observasi merupakan suatu bentuk pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi dengan cara mengamati suatu peristiwa yang terjadi di lapangan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti ini mengunjungi perusahaan untuk melakukan pengamatan terhadap aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan bagaimana pengelolaan kegiatan *employee relations* yang dilakukan oleh perusahaan PT Tirta Investama Aqua dalam program beasiswa prestasi untuk anak karyawan.

### **1.8 Teknik Analisis Data**

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memfokuskan informasi yang diperoleh saat observasi dan wawancara kemudian dipaparkan, disusun hingga dapat menghasilkan kesimpulan. Miles & Huberman (1992:16-20)

mengemukakan bahwa analisis data mencakup tiga alur yaitu, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

### 1) Reduksi Data

Melakukan saat observasi dan wawancara terhadap informan. Proses reduksi data dilakukan dengan ringkas dan memilah data untuk digunakan sebagai informasi kegiatan *employee relations* melalui program beasiswa anak karyawan dalam meningkatkan motivasi kerja.

### 2) Penyajian Data

Melakukan penyusunan data hasil dari memilah data observasi dan wawancara sehingga dapat menghasilkan kesimpulan dari seluruh data yang sudah dikumpulkan. Data yang dihasilkan berupa narasi sesuai data yang diperoleh mengenai program beasiswa anak karyawan *Employee Relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan. Data yang diambil berupa hasil wawancara mengenai pengelolaan program *employee relations*.

### 3) Penarikan Kesimpulan

Data yang telah disusun dan diolah lalu di tarik kesimpulandari seluaruh data yang diperoleh saat melakukan penelitian. Data yang sudah di susun lalu disajikan dalam bentuk narasi maupun grafik sehingga dapat di tarik kesimpulan mengenai kegiatan *employee relations* melalui program beasiswa prestasi anak karyawan di PT Tirta Investama AQUA Bandung.

## 1.9 Rencana Jadwal Penelitian

Tabel 1. 1 Rencana Penelitian

No	Nama Kegiatan	Nov 2024	Des 2024	Jan 2025	Feb 2025	Mar 2025	Apr 2025	Mei 2025
1	<b>Tahap Pertama : Observasi dan Pengumpulan Data</b>							
	Pengumpulan Data Proposal Penelitian							
	Penyusunan Proposal Penelitian							
	Bimbingan Proposal Penelitian							
	Revisi Proposal Penelitian							
2	<b>Tahap Kedua : Usulan Penelitian</b>							
	Sidang Usulan Penelitian							
	Revisi Usulan Penelitian							
3	<b>Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi</b>							
	Pelaksanaan Penelitian							
	Analisis dan Pengolahan data							
	Penulisan Skripsi							

	Bimbingan Skripsi							
	Revisi Skripsi							
4	Tahap Keempat : Sidang Skripsi							
	Bimbingan Akhir Skripsi							
	Revisi Akhir Skripsi							
	Sidang Akhir Skripsi							

