

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Employee Relations merupakan upaya yang dilakukan untuk membangun dan memelihara hubungan positif dengan karyawan, dalam kegiatan ini komponen terpenting adalah karyawan, karyawan yang merasa dihargai dan diperhatikan cenderung lebih loyal dan memiliki tingkat produktivitas yang tinggi.

Penarapan *Employee Relations* dalam organisasi sangat banyak diterapkan baik di organisasi swasta maupun pemerintahan, banyak perusahaan besar yang telah membuktikan bahwa investasi dalam *Employee Relations* memberikan hasil yang positif. Kegiatan *Employee Relations* merupakan upaya untuk meningkatkan loyalitas karyawan.

Keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya ditentukan oleh strategi bisnis atau produk yang unggul, tetapi juga oleh hubungan yang kuat antara perusahaan dan karyawannya. Menurut Cutlip dan Center (2006:254), *Employee Relations* adalah kunci utama dalam membangun komunikasi internal yang efektif, karena karyawan merupakan aset terpenting dalam mencapai tujuan organisasi, dengan menerapkan *Employee Relations* yang baik perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, yang pada akhirnya berdampak positif pada keberlangsungan bisnis.

Employee Relations yang baik berfungsi sebagai fondasi untuk menciptakan budaya kerja yang positif, hal ini dapat mendorong kolaborasi, inovasi, dan rasa saling menghormati di antara karyawan. Perusahaan yang

berinvestasi dalam pengelolaan hubungan karyawan sering kali melihat peningkatan retensi tenaga kerja, produktivitas, dan reputasi perusahaan di mata publik, dengan demikian fokus pada *Employee Relations* tidak hanya memberikan manfaat bagi karyawan, tetapi juga mendukung keberlanjutan bisnis secara keseluruhan.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang ekspedisi barang terbesar yang sudah berdiri selama 34 tahun. Jaringan dan jangkauan area distribusinya mencakup lebih dari 83.000 titik tujuan termasuk kabupaten, desa, dan pulau terluar, dengan gerai penjualan berjumlah lebih dari 8.000 titik salah satunya di Jawa Barat Bandung.

Penelusuran awal menunjukkan bahwa JNE merupakan perusahaan yang aktif dalam kegiatan *Public Relations* dan telah memperoleh berbagai penghargaan bergengsi di bidang tersebut. Fakta ini ditemukan melalui laman resmi perusahaan <https://www.jne.co.id/penghargaan> yang menampilkan deretan penghargaan yang berhasil diraih. Ketertarikan penulis semakin meningkat setelah menelusuri lebih jauh aktivitas *Public Relations* JNE, terutama pada program penghargaan berupa pemberangkatan ibadah umroh bagi karyawan yang menjadi bentuk konkret penerapan *Employee Relations* di lingkungan kerja.

Aktivitas *Employee Relations* yang dijalankan oleh JNE Bandung dapat dilihat berdasarkan hasil observasi pada akun Instagram resmi JNE cabang Bandung (@jne_bdg) pada tanggal 8 Oktober 2024, peneliti menemukan

sebuah postingan yang mempublikasikan mengenai keberangkatan ibadah umrah bagi 135 karyawan perusahaan JNE, jumlah tersebut merupakan bagian dari total 556 karyawan yang terpilih sebagai jamaah umrah. Pelepasan jamaah umrah dihadiri oleh Wahyu Robihun selaku *Employee Engagement* Dept JNE menyampaikan kegiatan ini merupakan perwujudan nilai-nilai yang dijalankan JNE sesuai dengan amanat pendiri JNE Soeprapto Soeparno, bahwa setiap tahunnya JNE memberangkatkan ksatria & srikandi JNE untuk melaksanakan ibadah umrah yang diberikan oleh perusahaan.

Postingan tersebut memberikan gambaran menarik tentang penerapan *Employee Relations* perusahaan. Fasilitas ibadah yang disediakan bukan sekadar memenuhi kebutuhan spiritual, tetapi juga menjadi cerminan nyata dari nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi keberagaman, toleransi, dan kesejahteraan karyawan, dengan memberikan ruang bagi karyawan untuk beribadah sesuai keyakinan masing-masing, perusahaan tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, tetapi juga menginspirasi semangat kerja yang lebih tinggi dan rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi. Kegiatan ini tidak hanya sekadar memberikan fasilitas ibadah, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai perusahaan yang kuat terkait dengan agama, spiritualitas, dan penghargaan terhadap karyawan.

Wahyu Robihun selaku *Employee Engagement* Dept JNE menyampaikan kegiatan pemberangkatan umroh tersebut merupakan program spiritual JNE yaitu *JNE Recognition*, dalam postingan tersebut Wahyu Robihun juga menyampaikan harapannya bahwa peserta yang sudah berangkat

umroh tentu akan membawa nilai-nilai spiritual, dimana nilai spiritual ini tentunya akan berdampak terhadap nilai-nilai JNE itu sendiri yaitu jujur, disiplin, tanggung jawab, dan visioner. Harapan terbesarnya tentu dari pelaksanaan umroh ini akan berdampak pada peningkatan produktifitas kerja.

Berdasarkan pengamatan terhadap akun Instagram resmi JNE Bandung @jne_bdg, perusahaan ini telah melaksanakan serangkaian pemberangkatan jamaah umrah dalam beberapa kloter pada bulan Oktober 2024. Kloter pertama, yang diberangkatkan pada tanggal 7 Oktober, terdiri dari 135 jamaah. Disusul kemudian oleh kloter kedua pada tanggal 14 Oktober dengan jumlah jamaah sebanyak 74 orang. Pemberangkatan kloter ketiga dilaksanakan pada tanggal 18 Oktober dengan jumlah jamaah 44 orang, dan kloter keempat pada tanggal 24 Oktober dengan jumlah jamaah 85 orang.

Pemberangkatan karyawan untuk melaksanakan ibadah umrah oleh PT JNE merupakan kegiatan *Employee Relations* yang inovatif dan berdampak signifikan. Program ini tidak hanya sekedar memberikan penghargaan kepada karyawan atas dedikasinya, namun juga mencerminkan komitmen perusahaan dalam membangun budaya organisasi yang religius, solid, dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan. Kegiatan ini dapat diartikan sebagai bentuk investasi jangka panjang perusahaan dalam meningkatkan produktivitas, loyalitas, dan *engagement* karyawan.

Berdasarkan data pra wawancara bersama Dani Koswara selaku *Junior Supervisor Operational* pada 12 Oktober 2024 menyampaikan bahwa pemberangkatan ibadah umroh ini berlaku untuk karyawan tetap dengan masa

kerja 12 tahun pengabdian. Program ini mencakup seluruh biaya perjalanan, akomodasi, konsumsi, serta pemberian uang saku. Sebagai bentuk apresiasi dan dedikasi program ini juga berlaku untuk karyawan non muslim, perusahaan akan memfasilitasi perjalanan ibadah yang disesuaikan dengan agama, pemberangkatan akan dilakukan secara bertahap dalam beberapa kloter.

Fenomena ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih detail serta fenomena ini menjadi suatu keunikan dari program *JNE Recognition*, tidak hanya sekadar inisiatif bisnis yang meraih kesuksesan, melainkan juga menjadi studi kasus yang menarik mengenai keberhasilan mengintegrasikan nilai-nilai agama ke dalam bisnis kontemporer. Program ini membuktikan bahwa prinsip-prinsip keagamaan tidak hanya relevan dalam kehidupan pribadi, tetapi juga dapat menjadi landasan etis yang kokoh dalam menjalankan operasional bisnis, sehingga berkontribusi pada reputasi positif perusahaan dan keberlanjutan bisnis itu sendiri tidak hanya menjadi sebuah program bisnis yang sukses, tetapi juga menjadi contoh nyata bagaimana nilai-nilai agama dapat diintegrasikan dalam dunia bisnis modern.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan suatu fenomena secara menyeluruh dan mengeksplorasi secara mendalam fenomena yang muncul secara natural dalam fenomena sosial atau suatu peristiwa.

Berdasarkan temuan-temuan dari observasi dan wawancara, penulis memutuskan untuk menganalisis lebih lanjut mengenai pengelolaan *Employee Relations Management* pada program *JNE Recognition* di lingkungan kerja PT

Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan *Employee Relations Management* pada PT JNE Bandung, dengan fokus pada program JNE *Recognition*. Penelitian ini akan menganalisis peran manajer hubungan masyarakat dalam mendukung pelaksanaan program tersebut. sebagai studi kasus, penelitian ini diberi judul “Implementasi *Employee Relations Management* pada Program JNE *Recognition* dalam Upaya Membangun Loyalitas Karyawan”.

1.2. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan hasil temuan pada latar belakang penelitian diatas PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung telah mengimplementasikan praktik-praktik *Employee Relations* yang cukup baik. Meskipun demikian, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengelolaan praktik-praktik tersebut diperlukan kajian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara spesifik dengan merumuskan pertanyaan berikut:

1. Bagaimana konsep *Employee Relations Management* diterapkan dalam program JNE *Recognition* di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung?
2. Bagaimana strategi penentuan penerima penghargaan JNE *Recognition* di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung?
3. Bagaimana bentuk-bentuk program JNE *Recognition* diimplementasikan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan konsep *Employee Relations* dalam konteks operasional PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung, berikut adalah tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui konsep *Employee Relations Management* diterapkan dalam program JNE *Recognition* di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.
2. Untuk mengetahui strategi penentuan penerima penghargaan JNE *Recognition* di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.
3. Untuk mengetahui bentuk-bentuk program JNE *Recognition* diimplementasikan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan memberi kontribusi dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks pengelolaan *Employee Relations Management*. Temuan-temuan penelitian ini membuka peluang untuk eksplorasi lebih lanjut dan dapat berkontribusi pada pengembangan teori dan praktik dalam bidang komunikasi. Selain itu penelitian ini diharapkan memberikan gambaran umum bagi mahasiswa mengenai konsep *Employee Relations Management* dalam pengelolaan kegiatan *Employee Relations* di perusahaan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi para praktisi bisnis dalam upaya meningkatkan efektivitas kegiatan *Employee Relations Management* di perusahaan. Temuan-temuan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi para praktisi untuk merancang program *Employee Relations* yang lebih komprehensif dengan mengintegrasikan aspek spiritual. Kolaborasi antara aspek psikologis dan spiritual dalam *Employee Relations* ini memiliki potensi untuk membuka perspektif baru dalam pengelolaan sumber daya manusia, di mana nilai-nilai kemanusiaan dan spiritualitas menjadi fondasi dalam membangun organisasi yang berkelanjutan.

1.5. Landasan Pemikiran

1.5.1. Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan fondasi yang kokoh dalam sebuah penelitian. Berfungsi sebagai kerangka berpikir yang mengikat penelitian dengan pengetahuan yang sudah ada sebelumnya, dengan menyusun landasan teoritis peneliti dapat memberikan penjelasan yang sistematis mengenai fenomena yang diteliti serta menghubungkan penelitian dengan teori-teori relevan. Adawiyah (2019:28) menjelaskan bahwa teori dapat membantu peneliti dalam memahami gejala-gejala dalam situasi yang terjadi.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan di atas penelitian ini berfokus pada pengelolaan *Employee Relations Management* di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Bandung. Maka penelitian ini menggunakan konsep *Employee Relations Management* yang digagas oleh Muhyi, Muttaqin, dan Nirmalasari, bahwa untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dapat

dilaksanakan strategi *Employee Relations Management* dalam bentuk sebagai berikut:

1. *Employee Relations Planning*

Tahapan awal dalam manajemen hubungan karyawan yaitu *Employee Relations Planning*, bertujuan menciptakan hubungan kerja yang harmonis melalui perencanaan strategis. Proses ini dimulai dengan menentukan tujuan, seperti meningkatkan kepuasan kerja atau komunikasi internal, diikuti analisis kebutuhan dan pengumpulan data untuk memahami kondisi hubungan kerja. Berdasarkan temuan, perusahaan menyusun strategi yang relevan, menetapkan kebijakan pendukung, dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan. Perencanaan yang matang menjadi dasar terciptanya hubungan kerja yang produktif dan mendukung keberhasilan organisasi.

2. *Employee Relations Organizing*

Employee Relations Organizing adalah tahap kedua dalam manajemen hubungan karyawan yang bertujuan mengatur elemen penting untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis. Tahap ini mencakup identifikasi struktur organisasi, pengembangan kebijakan dan prosedur, serta penentuan peran dan tanggung jawab antara manajemen dan karyawan, selain itu tim atau komite khusus sering dibentuk untuk menangani hubungan karyawan, didukung oleh sumber daya yang memadai seperti waktu, dana, dan alat komunikasi. Tahap ini menjadi fondasi bagi pengelolaan hubungan kerja yang sistematis dan efektif.

3. *Employee Relations Monitoring*

Tahapan ini berfokus pada pengawasan hubungan kerja untuk memastikan pelaksanaannya sesuai kebijakan. Proses ini melibatkan pengumpulan data, seperti survei kepuasan atau laporan insiden, guna mendeteksi potensi masalah. Hasil monitoring digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan mengambil langkah perbaikan guna menjaga stabilitas hubungan kerja dan mendukung tujuan organisasi.

4. *Employee Relations Evaluating*

Evaluasi hubungan karyawan merupakan proses untuk menilai efektivitas kebijakan dan praktik *Employee Relations* di setiap unit kerja. Data dan informasi yang diperoleh dari monitoring *Employee Relations* digunakan sebagai dasar evaluasi untuk melihat sejauh mana hubungan karyawan berjalan dengan baik. Evaluasi ini membantu perusahaan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta memastikan kebijakan *Employee Relations* mendukung keterlibatan dan motivasi karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan.

5. *Employee Relations Developing*

Hasil evaluasi yang dilakukan secara sistematis menjadi landasan strategis yang sangat penting untuk mendukung pengembangan hubungan kerja karyawan atau *Employee Relations*. Melalui implementasi fungsi *Employee Relations Developing*, organisasi dapat memastikan bahwa kualitas hubungan kerja antarkaryawan mengalami peningkatan secara berkelanjutan.

1.5.2. Landasan Konseptual

1.5.2.1. *Public Relations*

Public Relations merupakan bidang yang memiliki tujuan untuk dapat membangun dan menjaga hubungan baik antara satu organisasi atau lembaga dengan publiknya. Cutlip (2006: 6) menjelaskan bahwa *Public Relations* adalah sebuah fungsi manajemen dalam organisasi atau lembaga untuk dapat membangun hubungan, meningkatkan hubungan dan mempertahankan hubungan yang baik dengan publiknya. Konsep tersebut menekankan bahwa *Public Relations* merupakan fungsi manajemen strategis dalam organisasi. Fokus utamanya adalah membangun, meningkatkan, dan mempertahankan hubungan yang baik dengan publik, hal ini mencerminkan peran *Public Relations* sebagai jembatan komunikasi antara organisasi dan audiensnya, dengan tujuan menciptakan pemahaman, kepercayaan, dan dukungan yang berkelanjutan.

1.5.2.2. *Employee Relations*

Employee Relations adalah salah satu aspek dari kegiatan *Public Relations* yang berfokus pada hubungan internal dalam sebuah perusahaan, lembaga, atau organisasi. Fungsi dari *Employee Relations* adalah untuk menciptakan hubungan yang baik antara pemimpin atau pihak manajemen dengan karyawan, serta membangun kerjasama dan keharmonisan di antara keduanya. Hubungan yang positif ini penting agar pemimpin dan karyawan dapat melaksanakan tugas dengan baik, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Hubungan antar karyawan menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Ruslan

(2006:273) menjelaskan bahwa *Employee Relations* adalah sekelompok orang dari karyawan yang bekerja di dalam suatu perusahaan. Karyawan adalah aset penting dalam suatu perusahaan yang selalu berkaitan erat dengan status kedudukan yang saling berbeda antara satu orang dengan lainnya, sehingga memiliki perbedaan-perbedaan yang cukup mencolok.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa *Employee Relations* dalam suatu organisasi berkontribusi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia. Kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan, seperti pelatihan dan pengembangan, tidak hanya meningkatkan kompetensi karyawan tetapi juga memperkuat ikatan emosional mereka dengan organisasi.

1.5.2.3. Loyalitas

Loyalitas merupakan suatu bentuk kesetiaan dan komitmen individu terhadap suatu entitas, baik itu organisasi, merek, kelompok sosial, maupun individu lain. Konsep loyalitas mencerminkan keterikatan emosional, kognitif, dan perilaku yang mendorong seseorang untuk tetap mempertahankan hubungan dengan suatu pihak meskipun terdapat alternatif lain yang tersedia.

Koteks loyalitas pada karyawan dapat didefinisikan sebagai komitmen emosional, moral, dan profesional karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Loyalitas ini tercermin melalui kesediaan karyawan untuk mendukung visi, misi, dan tujuan organisasi secara konsisten, serta mempertahankan hubungan kerja yang harmonis dan produktif. Menurut Hasibuan (2016:95) menyatakan bahwa loyalitas karyawan adalah kesetiaan yang dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun luar pekerjaan.

1.6. Langkah – Langkah Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di PT. Tiki JNE Bandung yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No. 452. Batununggal, Kec. Bandung Kidul, Kota Bandung. Peneliti tertarik pada perusahaan ini karena melihat adanya kegiatan *Employee Relations* yang baik serta lokasi penelitian dipilih secara strategis untuk mencapai tujuan penelitian, yaitu memperoleh data yang valid dan relevan.

1.6.2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma merupakan kerangka konseptual yang membentuk landasan bagi pemahaman, interpretasi, dan tindakan manusia terhadap realitas. Paradigma yang digunakan pada penelitian ini yaitu paradigma konstruktivisme. Creswell (2014:40) berpendapat bahwa konstruktivisme dimulai ketika individu berusaha memahami lingkungan tempat mereka hidup dan bekerja. Konstruktivisme berakar pada proses individu memahami dunia melalui interaksi dengan lingkungan sosial dan fisik mereka. Pandangan ini menekankan bahwa pengetahuan tidak ditemukan secara pasif, melainkan dikonstruksi secara aktif oleh individu berdasarkan pengalaman dan perspektif pribadi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan pengelolaan *Employee Relations Management* melalui program *JNE Recognition* dengan pendekatan konstruktivisme. Paradigma ini menekankan bahwa individu membangun pemahaman melalui interaksi dan pengalaman mereka dalam lingkungan kerja. Fokus utama penelitian meliputi beberapa aspek penting seperti *planning*, *organizing*, *monitoring*, *evaluating*, dan *developing* pada program tersebut. Penelitian ini menjelaskan bagaimana elemen-elemen tersebut dirancang dan

diterapkan sebagai bagian dari strategi organisasi untuk membangun hubungan positif antara karyawan dan perusahaan.

1.6.3. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah penting dalam mencapai tujuan penelitian, yang umumnya berfokus pada penyelesaian suatu masalah, oleh karena itu setiap tahap dalam penelitian dirancang sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Sugiyono (2018:2) Metode penelitian merujuk pada cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan tujuan yang spesifik. Dengan demikian, metode penelitian adalah pendekatan sistematis yang diterapkan untuk memperoleh informasi dengan tujuan tertentu. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2010:6), penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, dengan penekanan lebih pada proses daripada hasil akhirnya

Berdasarkan pemahaman tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggali lebih dalam mengenai pengelolaan *Employee Relations Management* yang dilakukan oleh PT. Tiki JNE Bandung melalui program *JNE recognition*. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang terjadi, sekaligus menjadi landasan untuk pengembangan teori lebih lanjut berdasarkan hasil temuan dari lapangan.

1.6.4. Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif, yang merupakan bagian dari pendekatan penelitian kualitatif. Data ini disajikan dalam bentuk deskripsi yang mendalam dan tidak berupa angka, bilangan, atau data nominal. Fokus utama dari data yang diperoleh adalah pada pemahaman fenomena yang diteliti melalui narasi yang disampaikan oleh informan yang terlibat dalam penelitian. Pengumpulan data berfokus pada informasi terkait pengelolaan *Employee Relations Management* pada program *JNE Recognition*.

1.6.4.2. Sumber Data

a) Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari subjek atau objek penelitian, tanpa melalui proses analisis pihak lain. Data ini dikumpulkan melalui teknik seperti wawancara mendalam, observasi, kuesioner, atau diskusi kelompok terfokus. Sugiyono (2016:225) Menyatakan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan informasi kepada pengumpul data, diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan. Data primer memberikan wawasan langsung dan otentik mengenai fenomena yang diteliti, menjadikannya sangat relevan dan spesifik dalam penelitian. Konsep ini menekankan pentingnya keterlibatan langsung peneliti dalam proses pengumpulan data, sehingga memungkinkan penggalan informasi yang mendalam dan kontekstual. Metode seperti wawancara memberikan fleksibilitas bagi peneliti

untuk mengeksplorasi isu-isu tertentu, sementara observasi memungkinkan peneliti untuk memahami situasi secara lebih objektif berdasarkan pengamatan langsung.

b) Sumber Data Sekunder

Penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai pelengkap data primer. Data tersebut diperoleh dari sumber-sumber eksternal, seperti media sosial dan dokumen resmi, dan bukan dari pengumpulan data langsung. Penggunaan data sekunder juga memungkinkan peneliti untuk menghemat waktu dan sumber daya yang diperlukan dalam pengumpulan data primer, selain itu data sekunder seringkali menyediakan informasi historis yang berharga, memungkinkan peneliti untuk melacak perkembangan suatu isu dari waktu ke waktu.

1.6.5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif merupakan langkah penting yang menentukan kualitas data yang diperoleh. Informan yang ideal memiliki pengetahuan mendalam dan pengalaman langsung terkait topik penelitian, sehingga dapat memberikan wawasan yang kaya dan mendalam. Moleong (2012:45) menekankan bahwa informan adalah individu yang dapat memberikan informasi yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif tidak terikat pada jumlah, tetapi lebih pada kedalaman informasi yang diperoleh dari setiap informan.

Sumber informasi utama dalam penelitian ini adalah individu-individu yang memiliki pemahaman mendalam dan terlibat langsung dalam pelaksanaan program JNE *Recognition*. Informan yang akan diwawancarai adalah manajer atau kepala departemen yang bertanggung jawab atas program *Employee Relations* di JNE.

Mereka memiliki pengetahuan mendalam tentang perencanaan, pelaksanaan program penghargaan karyawan ini. Sejalan dengan tujuan penelitian, peneliti bermaksud menghimpun data yang valid dan relevan, untuk mencapai hal ini informan dalam penelitian dikategorikan menjadi tiga kelompok, yakni:

- 1) Informan pertama yang dipilih adalah *Human Capital Development Officer* yang bertugas menangani program *employee engagement*, termasuk kegiatan penghargaan seperti *JNE Recognition*, serta membangun komunikasi antara manajemen dan karyawan.
- 2) Informan kedua adalah *Human Capital Development Officer* yang berperan dalam merancang dan menjalankan pelatihan karyawan sesuai kebutuhan pengembangan kompetensi serta melakukan evaluasi hasilnya.
- 3) Informan ketiga adalah *Human Capital Development Officer* yang bertanggung jawab atas penilaian kinerja karyawan, menyusun sistem penghargaan berbasis kinerja, serta memberikan rekomendasi terkait insentif maupun promosi.

1.6.6. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam kegiatan penelitian. Kualitas dan keabsahan hasil penelitian secara langsung dipengaruhi oleh kualitas data yang dikumpulkan, dengan demikian pengumpulan data yang dilakukan secara cermat tidak hanya menjamin akurasi informasi yang diperoleh, melainkan juga memungkinkan analisis data yang mendalam sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan hal tersebut, pengumpulan data secara sistematis merupakan langkah penting untuk memastikan hasil penelitian memiliki validitas

dan dapat dipertanggungjawabkan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1). Wawancara Mendalam

Wawancara Mendalam merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka antara pewawancara dan responden. Tujuannya untuk menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas mengenai suatu topik atau masalah tertentu. Wawancara ini bersifat fleksibel, pewawancara dapat menyesuaikan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh respondent. Menurut Kriyantono (2020:36), wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang komprehensif dan terperinci, serta memfasilitasi pemahaman yang lebih baik tentang konteks sosial dan emosional dari informasi yang diberikan oleh informan.

Teknik wawancara mendalam dipilih karena memungkinkan peneliti untuk berinteraksi secara lebih mendalam dengan informan. Selain mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan, wawancara ini juga membuka peluang bagi informan untuk berbagi informasi tambahan, dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih kaya dan komprehensif.

1.6.7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik pengumpulan keabsahan data merupakan langkah penting untuk memastikan data yang diperoleh benar-benar menggambarkan fenomena yang diteliti secara akurat dan dapat dipercaya. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi yaitu metode yang digunakan dalam penelitian untuk

meningkatkan validitas dan reliabilitas data dengan memanfaatkan lebih dari satu pendekatan atau sumber informasi.

Teknik ini sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa hasil penelitian lebih akurat, objektif, dan dapat dipercaya. Sugiyono (2011:327), mendefinisikan triangulasi sebagai teknik yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data untuk menguji kredibilitas data. Tujuan dari triangulasi adalah untuk melacak ketidaksamaan antara data yang diperoleh dari satu informan dengan informan lainnya, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan yang akurat dan tepat.

1.6.8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan metode atau prosedur yang digunakan untuk mengolah, menginterpretasi, dan menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian atau kegiatan pengumpulan informasi. Teknik ini bertujuan untuk memberikan makna pada data sehingga dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian, memecahkan masalah, atau mendukung pengambilan keputusan. Model analisis data Miles dan Huberman dipilih karena efektif dalam mengelola data penelitian. Model ini terdiri dari tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah disajikan.

1) Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses penyederhanaan dan pengorganisasian data mentah yang kompleks menjadi bentuk yang lebih terstruktur dan mudah diinterpretasi. Reduksi data bertujuan untuk menyaring, mengklasifikasikan, dan

mengidentifikasi pola-pola penting dalam data tersebut, dengan demikian peneliti dapat lebih fokus pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian, memudahkan proses analisis, dan menghasilkan temuan yang lebih akurat dan mendalam.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya setelah proses penyederhanaan dan pengorganisasian data yaitu penyajian data, proses pada tahap ini yaitu mengorganisasi dan menyusun sekumpulan data secara sistematis agar mudah dipahami, diinterpretasi, dan dikomunikasikan kepada orang lain. Tujuan utama dari penyajian data adalah untuk memberikan gambaran yang jelas dan ringkas mengenai data yang telah dikumpulkan.

3) Penarikan Simpulan

Tahapan terakhir dari proses analisis data yaitu penarikan simpulan dimana mengolah informasi yang telah diperoleh dari data mentah menjadi pemahaman yang lebih mendalam. Kesimpulan yang baik akan menjawab pertanyaan penelitian, mengidentifikasi pola, dan memberikan wawasan baru.