

ACC Jlid
10/17

LAPORAN
KULIAH KERJA LAPANGAN
AKTIVITAS *EMPLOYEE RELATIONS* DI BRI KANTOR CABANG
SLEMAN



Disusun Oleh :

Yohanes Felisberto Rysze Vicente

100904048

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Dengan Judul

AKTIVITAS *EMPLOYEE RELATIONS* DI BRI KANTOR CABANG SLEMAN

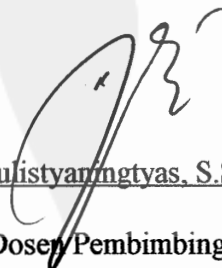
Laporan KKL ini diajukan guna melengkapi syarat kelulusan S1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi dengan Konsentrasi Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Disusun oleh:

Yohanes Felisberto Rysze Vicente

100904048

Disetujui oleh



Ike Devi Sulistyantingtyas, S.Sos., M.Si

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Dengan Judul

AKTIVITAS *EMPLOYEE RELATIONS* DI BRI KANTOR CABANG SLEMAN

Penyusunan Laporan KKL ini telah disetujui dan diuji pada ujian Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : 12 Juni 2017


Waktu : 16:00 WIB

Tempat : Ruang Rapat Dosen FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II



Ike Devi Sulistyningtyas, S.Sos., M.Si



Rifka Ade Osinta Sibarani, S.IP, M.A.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas penyertaan dan bimbinganNya, penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dengan judul “Aktivitas *Employee Relations* di BRI Kantor Cabang Sleman”. Suatu pengalaman baru ketika penulis melakukan Kuliah Kerja Lapangan ini karena selama kegiatan berlangsung, penulis mendapat banyak pengalaman dan pengetahuan berhubungan dengan dunia kerja.

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan memberikan banyak gambaran bagi penulis bahwa dalam dunia kerja teori-teori yang diajarkan pada saat kuliah terkadang tidak sesuai atau berbeda. Hal ini tentunya menjadi pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam mempersiapkan diri untuk terjun di dunia kerja yang sesungguhnya. Penulis merasa sangat terbantu dan tidak merasa kesulitan sama sekali untuk beradaptasi di BRI Kantor Cabang Sleman, selain itu penulis diterima dengan baik oleh seluruh karyawan yang bersikap sangat ramah serta komunikatif. Dalam menyelesaikan laporan kuliah kerja lapangan ini, tentunya penulis menyadari masih banyak kekurangan karena satu dan lain hal. Maka, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membimbing, membantu dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Lapangan ini, antara lain:

1. Tuhan Yesus, Bunda Maria, dan Santo Yohanes, atas penyertaan dan perlindunganNya selama ini,

2. Bapak Jose Vicente, Ibu Maria Goreti Risti Wusari, dan adik Yohana Felisbella Rysze Vicente, yang selalu memberikan doa, semangat, dan dorongan untuk penulis,
3. Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis,
4. Ibu Sri Endah Ediningtyas, selaku SPO BRI Kantor Cabang Sleman sekaligus sebagai pembimbing penulis di lokasi KKL,
5. Bapak Agus Riyadi, Bapak Totok, Mbak Tiyas, Mbak Sari, Mas Wibbi, Ibu Wuri, Mas Nadi, Mas Anno dan seluruh karyawan BRI Kantor Cabang Sleman yang sudah membantu, membimbing dan selalu menemani penulis,
6. Ester Fredina, Dyva Yulistia Purba, Clarita Hera, Rosaria Indah, Fegie Beatrix, Tadeus Badai, Emanuella Agra, Wirangga Wardhana, Muhammad Andra, Krisantono Sanjoyo, terimakasih banyak atas canda tawa, semangat, kritik, dan saran kalian yang luar biasa bagi penulis,
7. Terakhir untuk semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung atau melalui doa yang belum penulis cantumkan namanya, terimakasih, God Bless You All.

Yogyakarta, 29 Juli 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR BAGAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang.....	1
B Rumusan Masalah.....	3
C Tujuan Kuliah Kerja Lapangan.....	4
D Manfaat Kuliah Kerja Lapangan.....	4
E Kerangka Teori.....	5
BAB II DESKRIPSI OBJEK KKL	17
A Deskripsi Umum Perusahaan.....	17
1. Sejarah Perusahaan.....	17
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	19
3. Tujuan Berdirinya Perusahaan.....	20
4. Usaha dan Kegiatan Perusahaan.....	20

5. Logo Perusahaan.....	22
6. Selogan Perusahaan.....	23
7. Struktur Organisasi Perusahaan.....	24
8. Fasilitas-fasilitas bagi Karyawan.....	26
B Deskripsi Umum Divisi SDM BRI KC Sleman.....	28
1. Deskripsi Divisi SDM.....	28
2. Aktivitas Divisi SDM.....	29
BAB III HASIL PELAKSANAAN DAN ANALISIS KKL.....	32
A Deskripsi Hasil Pelaksanaan KKL di BRI KC Sleman.....	32
1. Karyawan BRI KC Sleman.....	32
2. <i>Employee Relations</i> BRI KC Sleman.....	33
3. Aktivitas <i>Employee Relations</i> BRI KC Sleman.....	34
B Deskripsi Keterlibatan Mahasiswa.....	54
C Analisis Hasil Pelaksanaan KKL.....	64
BAB IV PENUTUP.....	71
A Kesimpulan.....	71
B Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan telah melakukan KKL
- Lampiran 2 Absensi KKL
- Lampiran 3 Lembar Penilaian Kerja
- Lampiran 4 Gambar Kegiatan Briefing Pagi
- Lampiran 5 Gambar *Banking Hall*
- Lampiran 6 Gambar Ruang Rapat
- Lampiran 7 Gambar Wawancara dengan petugas Koperasi Karyawan "KOPKAR BRISLE"
- Lampiran 8 Gambar Papan Pengumuman yang sudah tidak digunakan
- Lampiran 9 Gambar Wawancara Dengan SDM
- Lampiran 10 Gambar Wawancara Dengan Sekretaris
- Lampiran 11 Gambar Tampilan BRIsStars Untuk Program Pendidikan dan Pelatihan (Tes Product Knowledge)
- Lampiran 12 Gambar Tampilan Soal Tes Product Knowledge di BRIsSmart
- Lampiran 13 Gambar Suasana saat *Teller* mengerjakan Tes Product Knowledge
- Lampiran 14 Gambar Mahasiswa Membantu Di Meja Sekretaris
- Lampiran 15 Gambar Mahasiswa meregister surat masuk dan surat keluar di Meja Sekretaris
- Lampiran 16 Gambar Buku Register Surat Masuk dan Surat Keluar
- Lampiran 17 Gambar Suasana rekreasi tahun 2016 saat pelepasan balon
- Lampiran 18 Gambar Suasana rekreasi tahun 2015 saat *games*
- Lampiran 19 Gambar Suasana upacara HUT RI tahun 2016
- Lampiran 20 Gambar Penyerahan penghargaan kepada Karyawan berprestasi 2016
- Lampiran 21 Gambar Grup *Whatsapp* BRI KC Sleman
- Lampiran 22 Gambar Grup Telegram BRI KC Sleman

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Bank BRI..... 23



DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Struktur Organisasi BRI KC Sleman.....	25
------------------	--	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas yang dilakukan sehari-hari oleh manusia. Melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam ruang lingkup pribadi maupun umum. Definisi komunikasi menurut Rogers dalam Mulyana adalah proses suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku (Mulyana, 2002:62). Arti komunikasi menurut Lasswell dalam Mulyana (2002:62), cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi dalam pertanyaan dipaparkan siapa mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan bagaimana pengaruh komunikasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah hal yang paling utama dalam kehidupan manusia karena manusia tidak mungkin dapat berinteraksi tanpa berkomunikasi. Proses komunikasi pada dasarnya dapat disimpulkan sebagai proses informasi atau pesan yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi juga penting bagi suatu organisasi. Adanya proses komunikasi yang baik dalam suatu organisasi, maka organisasi tersebut akan berjalan lancar dan berhasil mencapai tujuannya, sedangkan jika proses komunikasi dalam suatu organisasi buruk maka organisasi tersebut akan menjadi

macet atau berantakan. Komunikasi antara organisasi dengan publiknya juga menjadi sangat penting karena dalam kehidupan organisasi, publik dapat menentukan hidup dan mati organisasi tersebut. Seperti halnya manusia yang tidak dapat hidup tanpa orang lain, begitu pula dengan organisasi. Dalam hal ini karyawan merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi, sebab dengan adanya karyawan yang bekerja di sebuah organisasi maka organisasi tersebut dapat terus berjalan. Perusahaan membutuhkan karyawan untuk keberlangsungan perusahaannya dan karyawan membutuhkan perusahaan untuk bekerja serta memenuhi kebutuhannya. Karyawan merupakan aset penting yang dimiliki perusahaan. Karyawan memang tidak memiliki pengaruh besar dalam proses pengambilan sebuah keputusan, namun karyawan adalah aset yang paling banyak kuantitasnya dalam perusahaan (*www.aimsconsultants.com*, 26/05/2015).

Hubungan yang saling membutuhkan ini tentunya harus dibina dengan baik. Tujuan perusahaan mungkin tercapai apabila karyawan yang bekerja mau melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan karyawan juga akan tercapai dengan adanya pemenuhan kebutuhan manusia yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya. Hubungan antara karyawan dan manajer di sebuah perusahaan, terutama apabila karyawan merasa senang dengan kondisi kerja mereka dan terlibat dalam membuat keputusan. Perusahaan yang memiliki hubungan karyawan yang baik dan kebijakan lingkungan yang baik cenderung untuk mengungguli pasar yang lebih luas dari waktu ke waktu. Peran dan fungsi

Public Relations (PR) sangatlah dibutuhkan di sini sebagai penghubung antara organisasi dengan karyawannya. *Public Relations* juga harus bisa menampung semua aspirasi dari karyawan dan manajemen agar komunikasi dua arah dapat terjadi dalam organisasinya.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sleman (BRI KC Sleman) ini merupakan obyek dalam Kuliah Kerja Lapangan (KKL). Penulis memilih BRI KC Sleman sebagai obyek penelitian karena di BRI KC Sleman memiliki jumlah karyawan yang cukup banyak. Selain banyaknya jumlah karyawan, yang menjadi latar belakang penulis memilih BRI KC Sleman sebagai obyek penelitian karena adanya aktivitas hubungan karyawan yang dapat dikatakan rutin dilakukan oleh seluruh karyawan. Dalam pelaksanaan KKL akan ditinjau lebih jauh mengenai hubungan karyawan (*employee relations*) yang terjadi di BRI KC Sleman.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari KKL ini adalah bagaimana aktivitas *employee relations* di BRI KC Sleman?

C. Tujuan KKL

Tujuan dari KKL ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan aktivitas *employee relations* di BRI KC Sleman.

D. Manfaat KKL

1. Manfaat Akademis

Hasil KKL memberikan suatu kemajuan pada perkembangan Ilmu Komunikasi, khususnya pada bidang *Public Relations*. Hasil KKL diharapkan dapat memberikan sumbangan kasus-kasus mengenai aktivitas *employee relations* di sebuah perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Pelaksanaan KKL ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi para praktisi *Public Relations* dalam menangani kasus yang berkaitan dengan aktivitas *employee relations*. Pelaksanaan KKL ini juga diharapkan dapat menambah referensi bagi BRI KC Sleman, khususnya dalam aktivitas *employee relations*. Dengan melakukan KKL, penulis mendapatkan pengetahuan baru terkait dengan aktivitas *employee relations* di BRI KC Sleman.

E. Kerangka Teori

1. *Public Relations* (PR)

Definisi *Public Relations* menurut Cutlip adalah fungsi manajemen yang membentuk dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat, yang menjadi sandaran keberhasilan atau kegagalan (Cutlip dkk, 2009:5). Sedangkan Jefkins menjelaskan, *Public*

Relations adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayak dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Jefkins, 2004:10). Dari kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Public Relations* merupakan alat perusahaan yang berfungsi melihat perilaku dan persepsi publik serta merencanakan suatu kegiatan yang sesuai dengan keinginan publik. Selain itu, dari definisi tersebut juga dapat dilihat bahwa seorang *Public Relations* harus mampu menciptakan dan membangun rasa saling pengertian di dalam organisasi.

Dalam menjalankan tugasnya, *Public Relations* juga memiliki peran penting untuk organisasi. Dari peran *Public Relations* tersebut, diharapkan *Public Relations* dapat menjadi “mata”, “telinga” dan “tangan kanan” bagi pemimpin dari organisasi. *Public Relations* adalah alat untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Selain itu, *Public Relations* juga harus menjadi fasilitator dalam perubahan sosial serta merumuskan filosofi dari perusahaan atau organisasinya. Menjalin komunikasi serta relasi yang positif dengan publiknya juga menjadi tugas dari seorang *Public Relations*, yaitu terdapat dua publik yaitu publik internal dan publik eksternal.

2. Publik Internal dan Publik Eksternal

Menurut Munshi dalam bukunya yang berjudul *Public Relations*, mendefinisikan publik sebagai siapa saja dan semua orang, yang berhubungan langsung dengan perusahaan atau organisasi (Munshi, 1995:6). Sedangkan Oemi dalam bukunya yang berjudul “Dasar-dasar *Public Relations*” mendefinisikan publik sebagai sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama serta memiliki minat dan kepentingan yang sama pula (Abdurrachman, 1993:28). Pada dasarnya terdapat dua jenis publik yang harus diperhatikan dengan baik yaitu publik internal dan publik eksternal. Dalam praktek kehidupan sehari-hari seorang *Public Relations* dituntut untuk mampu memperlakukan secara adil terhadap publik internal maupun publik eksternalnya.

Publik internal menurut Oemi adalah publik yang berada di dalam organisasi seperti manajemen, karyawan dan pemegang saham. Relasi publik internal yang baik adalah yang memperlakukan tiap karyawan dengan sikap sama, tanpa membedakan tingkat, pendidikan dan status melainkan bertindak adil, tidak memihak satu golongan, jujur, dan bijaksana (Abdurrachman, 1993:37). Publik internal menurut Ruslan yaitu publik yang terdiri dari para pekerja (karyawan) menjadi bagian utama dari unit usaha, perusahaan atau jenis organisasi itu sendiri (Ruslan, 1998:248).

Publik eksternal menurut Oemi adalah publik yang berada di luar organisasi seperti bank, pemerintah, pelanggan, komunitas, dan media. Relasi dengan publik eksternal bertujuan untuk mengeratkan hubungan dengan orang-orang yang berada di luar organisasi sehingga terbentuk opini publik yang *favorable* terhadap organisasi tersebut (Abdurrachman, 1993:38).

Menurut Jefkins dalam Ruslan, hubungan internal sama pentingnya dengan hubungan masyarakat eksternal, karena kedua hubungan masyarakat tersebut diumpamakan sebagai dua sisi mata uang yang memiliki arti sama dan saling terkait satu sama lain (Ruslan, 2007:271). Hubungan internal yang sangat berpengaruh pada organisasi adalah hubungan karyawan (*employee relations*). Karyawan adalah sekelompok orang yang bekerja dalam perusahaan atau organisasi tersebut serta aset penting dalam suatu perusahaan.

3. *Employee Relations*

Hubungan karyawan adalah suatu hubungan yang dipengaruhi suatu hubungan komunikasi internal antar karyawan dengan lainnya, atau hubungan antar karyawan dan manajemen yang terjadi secara efektif (Ruslan, 2007:271). Dalam hubungan karyawan harus dapat mempertahankan hubungan manajemen dengan karyawan yang berkontribusi terhadap produktivitas memuaskan, motivasi, dan semangat. *Employee relations* berkaitan dengan mencegah dan menyelesaikan masalah yang melibatkan individu yang timbul atau mempengaruhi situasi kerja.

Peran komunikasi karyawan adalah suatu spesialisasi *Public Relations* yang berhubungan dengan gambaran para profesional *Public Relations* di korporasi, perusahaan konsultan dan organisasi nirlaba membantu mewujudkan komunikasi yang efektif antara sesama karyawan dan karyawan dengan manajemen puncak di perusahaan tersebut (Lattimore dkk, 2010:233). Komunikasi karyawan akan membantu para karyawan mengetahui informasi tentang organisasi mereka dan mendorong untuk menyampaikan pandangan mereka kepada pihak manajemen. Komunikasi yang baik akan berdampak positif bagi karyawan terutama dengan kepuasan kerja bagi karyawan itu sendiri. Sedangkan komunikasi yang tidak baik cenderung berdampak negatif pada kinerja karyawan yang akan berpengaruh pada stabilitas perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan respon seseorang terhadap bermacam-macam lingkungan kerja yang dihadapinya. Pentingnya komunikasi karyawan juga dapat dilihat dari pelaksanaan komunikasi dua arah yang memberikan kesempatan kepada karyawan untuk bertanya dan memberikan pendapat kepada manajemen. Komunikasi yang tidak berjalan baik dengan karyawan akan sangat merugikan perusahaan yang memicu terjadi pemogokan kerja, tidak efisien dalam bekerja, stabilitas perusahaan menjadi terganggu, menurunnya produksi serta menurunnya semangat kerja dari para karyawan itu sendiri (Moore, 1981:6).

Maslow seorang ahli di bidang manajemen mengatakan bahwa setiap manusia memiliki kebutuhan bertingkat dalam ilmu psikologi kebutuhan manusia (*human needs*) adalah segala sesuatu yang ingin dimiliki, dicapai atau dinikmatinya (Suryawijaya & Sulityobudi, 1986:1). Kebutuhan manusia tersebut diuraikan menjadi lima tingkatan, sebagai berikut:

a) Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan fisiologis merupakan tingkatan pertama yaitu manusia melakukan sesuatu hal untuk mempertahankan hidupnya seperti makan, minum, berpakaian, dan tempat tinggal. Pada tingkatan pertama ini manusia akan merasa puas dengan tersedianya semua kebutuhan dasar mereka secara berkecukupan.

b) Kebutuhan Rasa Aman

Pada tingkatan kedua ini, manusia membutuhkan perasaan aman atau perlindungan. Rasa aman ini dapat berupa rasa aman akan ekonomi, rasa aman secara fisik, rasa aman akan keluarga dan tidak mendapatkan teror dari orang lain.

c) Kebutuhan Sosial

Pada tingkatan ketiga, manusia ingin merasa diterima dalam suatu kelompok tertentu dan menjalin komunikasi yang baik serta dapat menjalin relasi yang baik dengan semua orang yang berada dalam kelompok tersebut. Dengan adanya rasa diterima dalam kelompok, manusia akan merasa lebih bangga dan lebih mencintai kelompoknya.

Rasa memiliki yang timbul tentunya akan membuat manusia merasa lebih dibutuhkan antara satu dengan yang lainnya.

d) **Kebutuhan Penghargaan Diri**

Pada tingkatan keempat ini, setiap manusia ingin dihargai, mendapat apresiasi, serta ingin diakui kontribusinya oleh orang lain. Tingkatan ini juga sering disebut dengan tingkatan ego karena setiap manusia ingin diakui dengan adanya jabatan atau kedudukan dan lebih cenderung memikirkan dirinya sendiri.

e) **Kebutuhan Realisasi Diri**

Kebutuhan realisasi diri merupakan tingkatan kelima atau terakhir pada hirarki kebutuhan Maslow. Pada tingkatan ini manusia ingin mengaktualisasikan dirinya menjadi seperti apa yang mereka inginkan.

Dengan adanya pemenuhan tingkatan kebutuhan manusia yang dilakukan perusahaan tentunya akan menambah kepuasan serta memberikan motivasi terhadap karyawan dari perusahaan. Struktur organisasi dan situasi tempat bekerja juga menjadi faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan.

Iklm komunikasi juga mempengaruhi kinerja dari karyawan dalam suatu perusahaan. Mungkin iklim yang sudah dibentuk dan dijalani dalam organisasi masih kurang untuk memberikan motivasi kepada karyawannya dalam meraih prestasi. Hal inilah yang perlu menjadi pertimbangan dari

manajemen dalam memperbaiki semangat kerja dari para karyawan. Dengan menciptakan iklim organisasi yang baik dan tentunya dapat memotivasi semangat kerja karyawan (Kussriyanto, 1984:111). Usaha yang dilakukan untuk merangsang semangat kerja dari para karyawan memang tidak mudah, butuh waktu yang cukup lama untuk dapat memotivasi karyawan.

Menurut Dalena dalam Kussriyanto ada tiga pokok motivasi yang dapat mendorong kemajuan dari karyawan (Kussriyanto, 1984:113). Pokok-pokok motivasi yang dikemukakan oleh Donald adalah:

a) Perhatian

Adanya perhatian yang diberikan manajer kepada karyawannya, dapat mengurangi situasi yang kaku dan tegang dalam organisasi. Selain dapat menghilangkan ketegangan, perhatian ini juga dapat membuat karyawan menjadi lebih dipercaya oleh manajer dalam melakukan pekerjaannya. Dengan memberikan perhatian, secara tidak langsung manajer sudah memberikan rangsangan semangat kerja kepada karyawannya.

b) Umpan Balik (*feedback*) yang terus-menerus

Umpan balik (*feedback*) yang dilakukan secara terus-menerus oleh organisasi, dapat membantu manajer untuk memantau sejauh mana posisi dari organisasi dalam persaingan dengan organisasi lainnya. Selain untuk mengetahui posisi dari organisasi, umpan balik juga dapat

mempengaruhi citra organisasi di mata pelanggan yang berkaitan dengan keberlangsungan organisasi serta karyawannya. Dengan melakukan umpan balik secara terus-menerus, produk atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi di masyarakat dapat diketahui secara langsung oleh organisasi.

c) Perasaan Saling Membutuhkan

Dengan adanya rasa saling membutuhkan, organisasi dapat menghilangkan berbagai macam persoalan yang mendasar pada fakta yang ada. Fakta tersebut adalah organisasi membutuhkan karyawan untuk mengerjakan pekerjaan tertentu dalam organisasi. Sebaliknya, karyawan membutuhkan organisasi untuk memperoleh pekerjaan dan memenuhi segala kebutuhan hidupnya sehari-hari.

Pemenuhan motivasi karyawan diharapkan dapat memberikan dampak yang besar bagi organisasi. Tujuan dari organisasi tentunya akan diperjuangkan bersama oleh organisasi dan karyawannya.

4. Aktivitas *Employee Relations*

Pelaksanaan aktivitas *employee relations* dalam sebuah organisasi atau perusahaan dapat dilakukan dengan merancang berbagai macam aktivitas (Ruslan, 1998:257). Aktivitas yang akan dilaksanakan tentu saja harus diikuti oleh seluruh karyawan yang bekerja pada organisasi atau perusahaan tersebut. Aktivitas ini bertujuan untuk membuat karyawan menjadi lebih akrab satu

sama lain, mengasah *soft skill* mereka, dan yang paling penting adalah menjaga komunikasi yang terjadi di antara karyawan maupun karyawan dengan manajemen. Aktivitas tersebut antara lain sebagai berikut:

a) Pendidikan dan Pelatihan

Kegiatan pendidikan dan pelatihan memang diberikan oleh organisasi atau perusahaan untuk karyawannya. Upaya yang dilakukan oleh organisasi ini, bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kemampuan (*skill*) dari karyawannya. Dengan adanya program pendidikan dan pelatihan, diharapkan kuantitas dan kualitas dari pada karyawan dalam memberikan jasa dapat dilakukan secara maksimal.

b) Pencapaian Motivasi Kerja Berprestasi

Kegiatan yang lebih dikenal dengan istilah *Achievement Motivation Training – AMT* diharapkan dapat mendorong motivasi kerja para karyawan, serta mempertemukan antara motivasi dengan prestasi kerja karyawan. Program ini membuat segala harapan dan keinginan dari organisasi terwujud karena produktivitas yang tinggi dari karyawan.

c) Penghargaan

Tujuan dari penghargaan adalah memberikan suatu penghargaan kepada karyawan. Penghargaan ini ditujukan kepada karyawan berprestasi maupun karyawan yang mengabdikan cukup lama pada organisasi. Program ini diharapkan dapat menimbulkan loyalitas serta rasa memiliki (*sense of belonging*) yang tinggi kepada organisasi.

d) Acara Khusus (*Special Event*)

Acara ini sengaja dirancang di luar pekerjaan sehari-hari. Kegiatan dari program ini dapat berupa piknik bersama, melakukan kegiatan keagamaan bersama, olah raga bersama, serta merayakan acara ulang tahun organisasi secara bersama-sama. Kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama ini diharapkan dapat menumbuhkan keakraban antara sesama karyawan dan pimpinan.

e) Media Komunikasi Internal

Kegiatan membuat media komunikasi berupa *bulletin*, *news release*, dan majalah perusahaan yang memberikan pesan, informasi, dan berita yang isinya berkaitan dengan kegiatan antar karyawan, atau karyawan dengan pimpinan (Ruslan, 2007:279).

Ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi internal dengan karyawan yang berkaitan dengan salah satu fungsi *Public Relations* dalam buku *Effective Public Relations* (Cutlip, dkk, 2006:254) yaitu:

- a) Manfaat dari pemahaman, *team work*, dan komitmen karyawan dalam mencapai hasil yang diinginkan.
- b) Kebutuhan untuk membangun jaringan komunikasi secara efektif dengan karyawan.

Tujuan dari aktivitas *employee relations* adalah dapat digunakan sebagai saluran atau alat komunikasi antara karyawan dengan pimpinan dalam upaya menjelaskan berbagai keputusan serta peraturan yang ada dalam organisasi agar tidak ada hambatan komunikasi yang terjadi dalam organisasi. Jumlah karyawan yang banyak tentu menjadi kendala bagi pimpinan perusahaan untuk menjangkau seluruh karyawan. Aktivitas tersebut dapat menjadi penghubung yang memudahkan penyampaian pesan atau informasi baik dari atas ke bawah, bawah ke atas, atau sejajar.

BAB II

DESKRIPSI OBJEK KULIAH KERJA LAPANGAN

A. Deskripsi Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Sejarah berdirinya Bank Rakyat Indonesia tidak terlepas dari adanya beberapa kali pergantian nama sebelum menjadi BRI itu sendiri. Pada awalnya BRI didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* (Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto). Pada saat itu *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* berfungsi sebagai suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang pribumi (berkebangsaan Indonesia). Lembaga tersebut didirikan pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville

pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas, didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko yang efektif serta praktik *Good Corporate Governance* (GCG).
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

3. Tujuan Berdirinya Perusahaan

Berdirinya BRI KC Sleman mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

- a. Memberikan pelayanan perbankan kepada para nasabah khususnya untuk masyarakat yang berada di wilayah kabupaten Sleman.
- b. Menjangkau masyarakat di wilayah kabupaten Sleman agar dapat menggunakan jasa layanan perbankan dari Bank BRI khususnya BRI KC Sleman.
- c. Sebagai bukti bahwa Bank BRI ingin melayani dengan sepenuh hati yang diwujudkan dengan cara lebih mendekatkan diri kepada masyarakat melalui banyaknya jaringan unit kerja BRI di Indonesia.

4. Kegiatan Perusahaan

BRI KC Sleman bergerak dalam bidang perbankan. Sebagai salah satu badan usaha milik negara, BRI KC Sleman terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Agar usaha tersebut dapat tercapai dan terealisasi dengan baik, maka banyak kegiatan yang dilakukan untuk menunjang hal tersebut, yaitu:

- a. Simpanan dan Pinjaman

Sebagai bank tertua di Indonesia, BRI KC Sleman memiliki produk simpanan dan pinjaman sama seperti Bank pada umumnya. Banyak keuntungan yang ditawarkan dari produk simpanan baik simpanan yang berjangka maupun tidak berjangka dengan suku bunga yang cukup

bersaing dengan Bank lainnya. Selain menawarkan produk simpanan, BRI juga memiliki produk pinjaman dengan bunga cukup bersaing dengan Bank lainnya. Produk simpanan dan pinjaman di BRI KC Sleman ini diharapkan dapat memuaskan kebutuhan para nasabahnya.

b. Standar Pelayanan Nasabah

Standar pelayanan di BRI KC Sleman antara lain:

- 1) *Greeting 3S* (senyum, sapa dan salam).
- 2) Menawarkan jasa perbankan dari BRI (*cross selling*).
- 3) Menjelaskan kelebihan produk-produk BRI.
- 4) Menangani nasabah dalam waktu maksimal 20 menit/ nasabah (untuk *CS & Teller*).
- 5) Menyebutkan nama nasabah minimal tiga kali (untuk *CS & Teller*).
- 6) Selalu menggunakan *Name Tag* saat melayani nasabah.
- 7) Senantiasa antusias dalam melayani nasabah

c. *Event dan Sponsorship*

BRI KC Sleman juga banyak melakukan *event* untuk menjaring nasabah-nasabah baru. Dengan jangkauan yang sangat luas dari BRI, diharapkan dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dimanapun mereka berada. Kegiatan *sponsorship* juga banyak dilakukan oleh BRI KC Sleman dalam rangka menjalin dan mempererat relasi dengan nasabah, baik nasabah baru maupun nasabah lama. Kegiatan

ini dilakukan dengan harapan bahwa BRI KC Sleman mampu mempertahankan jalinan relasi yang baik dan selalu berusaha melayani setiap kebutuhan nasabahnya dengan setulus hati.

5. Logo Perusahaan

BRI KC Sleman memiliki logo perusahaan yang sama dengan induknya (Kantor Pusat) dimana logo tersebut terdiri dari tiga huruf yaitu B, R, dan I berwarna biru yang tersusun dalam satu kotak dan menjadi satu kesatuan. Logo tersebut menjadi lambang identitas perusahaan yang dikenal di kalangan masyarakat. Berikut adalah gambar logo BRI KC Sleman:

Tabel 2.1

Logo PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.



Sumber: Arsip bagian SDM BRI KC Sleman

6. Slogan Perusahaan

Slogan dari BRI KC Sleman adalah melayani dengan setulus hati. Slogan tersebut mengandung arti sebuah tujuan dan harapan bagi BRI KC Sleman untuk dapat berkembang dan meraih kesuksesan serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk para nasabah. Slogan ini juga bertujuan memberikan motivasi bagi karyawan untuk dapat berkerja dengan semangat dan meningkatkan kinerja sebaik mungkin sehingga mampu membawa BRI KC Sleman menjadi Bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

7. Yel-yel Perusahaan

BRI KC Sleman memiliki slogan berbunyi “Salam BRILiant! Integritas, profesionalisme, keteladanan, kepuasan nasabah, penghargaan kepada SDM!” yang mengandung sebuah tujuan dan harapan bagi perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah. Slogan ini juga bertujuan memberikan motivasi dan semangat kerja bagi karyawan untuk dapat berkerja dengan sepenuh hati dan meningkatkan kinerja sebaik mungkin sehingga mampu membawa perusahaan ke gerbang kesuksesan. Slogan tersebut selalu diucapkan bersama-sama oleh karyawan saat mengakhiri kegiatan *briefing* pagi.

8. Struktur Organisasi Perusahaan

Pimpinan tertinggi BRI KC Sleman adalah Pemimpin Cabang yang di dalam tugasnya membawahi semua jajaran Manajer, *Supervisor* serta seluruh Karyawan dan Staff yang bertugas di BRI KC Sleman. Pemimpin Cabang dalam tugasnya membawahi atau dibantu oleh jajaran Manajerial dan *Supervisor*, yang berdasarkan pembagian tugas atau pembagian kerja. Jajaran Manajerial membawahi beberapa *Supervisor*, dan *Supervisor* membawahi Karyawan dan Staff yang bertugas. BRI KC Sleman memiliki struktur organisasi yang sangat luas, berikut adalah struktur organisasi BRI KC Sleman.

Beberapa jabatan pada struktur organisasi BRI KC Sleman sedang mengalami kekosongan. Menurut keterangan yang diperoleh dari Supervisor Penunjang Operasional dan SDM, kekosongan jabatan ini tidak memberikan kendala berarti pada kegiatan perbankan BRI KC Sleman. Karyawan dapat saling membantu satu sama lain, termasuk untuk mengerjakan tugas yang seharusnya dikerjakan oleh jabatan yang saat ini kosong. Dalam kasus tersebut biasanya akan ada salah satu karyawan yang ditunjuk untuk menjadi pengganti sementara jabatan kosong tersebut. Hal tersebut akan terus berlangsung hingga pada akhirnya akan ada surat dari SDM Kantor Wilayah BRI Yogyakarta yang berisi nama orang baru yang akan menempati posisi kosong tersebut.

9. Fasilitas-Fasilitas Bagi Karyawan

BRI KC Sleman memiliki beberapa fasilitas yang dapat digunakan oleh karyawannya. Karyawan di BRI KC Sleman meliputi bagian operasional (*Customer Service* dan *Teller*) akan mendapatkan fasilitas yang berbeda dengan karyawan bagian pemasaran (*Accounting Officer, Funding Officer, Sales Person* Dana dan Jasa) dan tentunya fasilitas akan berbeda pula dengan bagian manajerial (*Supervisor, Asistan Manajer, Manajer, dan Pemimpin Cabang*). Menurut penjelasan yang diberikan oleh SDM, fasilitas yang diberikan bagi karyawan berbeda-beda yang disesuaikan dengan tugas dan tingkat jabatan masing-masing dari karyawan.

Berikut fasilitas yang didapat oleh karyawan BRI KC Sleman Yogyakarta sesuai jabatannya antara lain:

- a. Mendapatkan tunjangan hari raya berupa uang dan parcel untuk seluruh karyawan.
- b. Kendaraan dinas untuk jajaran manajerial (Pemimpin Cabang, Manajer, dan Asistan Manajer) serta bagian pemasaran (*Accounting Officer*, *Funding Officer*, *Sales Person* Dana dan Jasa).
- c. *Ipad* untuk jajaran operasional (*Customer Service*) yang dapat digunakan untuk menawarkan berbagai produk BRI kepada nasabah.
- d. Bagi Pemimpin Cabang disediakan rumah dinas untuk ditempati yang berdomisili di belakang kantor BRI KC Sleman.
- e. Fasilitas Koperasi dan Kantin.
- f. Lapangan tennis untuk menunjang kegiatan olah raga karyawan yang gemar tennis, namun lapangan ini kerap digunakan pula untuk latihan badminton serta futsal oleh para karyawan BRI KC Sleman.
- g. Fasilitas kesehatan antara lain:
 - 1) Poliklinik BRImedika beserta dengan dokter dan assitannya.
 - 2) Pembelian alat kesehatan.
 - 3) Asuransi kecelakaan.

B. Deskripsi Umum SDM

1. Deskripsi Divisi SDM

Divisi SDM BRI KC Sleman terletak di bawah Divisi *Supervisor* Penunjang Operasional (SPO) pada struktural organisasi, namun fungsi dan peran Humas tetap dijalankan oleh SDM dibantu dengan SPO. Tugas dan kinerja SDM selama ini masih dapat dikendalikan dengan baik, karena SDM banyak mengerjakan program-program yang berhubungan dengan karyawan, dan hal itu berhubungan pula dengan tugas di bagian kehumasan.

Di dalam BRI KC Sleman, SDM bertanggung jawab untuk membina hubungan yang baik dan menyenangkan diantara karyawan. SDM rutin memperbaharui informasi dan mengomunikasikan kepada seluruh karyawan, misalnya mengenai informasi hari libur, informasi lowongan pekerjaan (*Job Opening*), THR, atau informasi lainnya yang berkenaan dengan karyawan. Informasi disampaikan melalui media BRISar, via *whatsapp*, via telegram dan *briefing* pagi. Pemberian informasi yang dilakukan dianggap efektif karena jumlah karyawan yang banyak dan tersebar di seluruh wilayah kabupaten Sleman.

Divisi SDM memiliki beberapa program seperti program Pendidikan dan Pelatihan serta program Forum Peningkatan Kinerja (FPK) yang dilakukan untuk menjalin hubungan antar seluruh karyawan dan meningkatkan kualitas kepribadian serta performa kerja karyawan. Program untuk karyawan lainnya

adalah Program *Employee get Member* yang dilakukan setiap satu tahun sekali untuk memacu motivasi kerja karyawan dan memberikan *reward* kepada karyawan berprestasi.

2. Aktivitas Divisi SDM

Kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh SDM BRI KC Sleman memantau kegiatan dan aktivitas karyawan dari awal hingga akhir kegiatan perkantoran. Pemaparan aktivitas rutin SDM di BRI KC Sleman adalah sebagai berikut:

a. Presensi

Seluruh karyawan wajib melakukan presensi setiap hari pada pukul 07.00-07.30 WIB. Absensi menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) sehingga akan muncul jam absen pada saat karyawan melakukan presensi. Dengan adanya mesin EDC ini diharapkan karyawan dapat datang tepat waktu, karena setelah jam presensi akan dikenakan sanksi.

b. *Briefing* pagi

Kegiatan *briefing* pagi merupakan kegiatan yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan. Kegiatan *briefing* pagi dilaksanakan di lantai dua kantor BRI KC Sleman tepat pada pukul 07.15 WIB.

c. Mengelola dan memonitor kegiatan harian administrasi

SDM melakukan pengelolaan yang berkaitan dengan absensi karyawan, lembur karyawan, klaim *medical* atau BPJS, pajak, serta mengenai kontrak kerja karyawan.

d. Mengelola rekrutmen karyawan, promosi karyawan

Setiap hari SDM bertugas untuk memeriksa berkas-berkas yang masuk ke perusahaan berkaitan dengan lamaran pekerjaan, melakukan seleksi, mempersiapkan dan melaksanakan tes penerimaan karyawan, serta tes kenaikan jabatan ketika ada promosi jabatan.

e. *Employee Relations Management*

SDM yang dibantu oleh SPO memiliki tanggung jawab untuk menciptakan hubungan karyawan yang baik di perusahaan. SDM berusaha untuk menghapuskan jarak antara pimpinan dengan karyawan, dan membina keakraban antar karyawan. Hal yang paling sederhana dilakukan adalah selalu menyapa setiap karyawan dengan ramah, memberikan perhatian dan motivasi melalui *briefing*, *meeting*, maupun secara pribadi. SDM juga mengkoordinir program-program perusahaan yang berkaitan dengan kesejahteraan karyawan yang meliputi program kesehatan, program rekreasi, program pendidikan dan pelatihan.

f. Mengkoordinir kegiatan *general affair*

SDM dibantu oleh SPO bertanggung jawab untuk urusan perijinan, hubungan dengan lingkungan sekitar, dan segala hal yang berhubungan

dengan lingkungan perusahaan, seperti; prosedur keamanan, kebersihan dan keindahan, serta pengawasan terhadap aset perusahaan yang dibantu juga oleh petugas logistik cabang.

g. Melayani kunjungan tamu

Sebagai SDM, salah satu tugas yang harus dilaksanakan adalah mempersiapkan dan melayani kunjungan, terutama kunjungan dari Kantor Wilayah BRI Yogyakarta maupun dari Kantor Pusat BRI, kunjungan dari perusahaan lain, maupun kunjungan dari berbagai pihak yang memiliki kerja sama maupun yang belum memiliki kerjasama dengan BRI KC Sleman.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN DAN ANALISIS KKL

A. Deskripsi Hasil Pelaksanaan KKL di BRI KC Sleman

1. Karyawan BRI KC Sleman

BRI KC Sleman memiliki karyawan yang cukup banyak, hingga bulan Juni 2016 jumlah karyawan di BRI KC Sleman adalah 360 orang. Jumlah karyawan terbanyak adalah di bagian pemasaran. BRI KC Sleman mendefinisikan bahwa yang disebut sebagai karyawan adalah seluruh orang atau tenaga kerja yang bekerja di dalam BRI KC Sleman, dan sebagai gantinya menerima gaji atau upah dari perusahaan untuk memenuhi kebutuhannya, tidak memandang tingkatan atau jabatan tertentu, meskipun dalam struktur organisasi BRI KC Sleman terdapat perbedaan kedudukan antarkaryawan. Kedudukan karyawan di BRI KC Sleman terbagi atas tiga bagian yaitu karyawan pada tataran manajerial dan tataran pelaksana. Karyawan pada tataran manajerial meliputi: Pemimpin Cabang (Pinca), Manajer Bisnis Mikro (MBM), Asistan Manajer Bisnis Mikro (AMBM), Asistan Manajer Operasional dan Layanan (AMOL), Asistan Manajer Pemasaran (AMP), Junior Staff Pemimpin Cabang, *Supervisor* Penunjang Operasional (SPO), *Supervisor* Penunjang Bisnis (SPB), *Supervisor* Layanan Operasional (SLO), *Supervisor* Layanan Kas (SLK), *Supervisor* Kantor Kas, Kepala BRI Unit (Ka Unit). Sedangkan karyawan pada tataran pelaksana meliputi: *Accounting Officer* (AO), *Funding Officer* (FO), *Sales Person* Dana dan Jasa (SP DJS), Administrasi

Kredit (ADK), Sekretaris, Sumber Daya Manusia (SDM), Petugas Logistik, IT & E-Channel, Petugas Khusus, *Quality Assurance (QA)*, Driver, Pramubakti, *Security*, *Customer Servis (CS)*, *Teller*, Pelaksana Kliring, Dana dan Jasa (DJS), Tim Kurir dan Kas (TKK), Petugas Administrasi Unit (PAU), Mantri, Petugas Administrasi Kredit Usaha Rakyat (PA KUR).

2. *Employee Relations* BRI KC Sleman

Keberhasilan BRI KC Sleman selama lebih dari 120 tahun berdiri tentu tidak lepas dari peran karyawan yang bekerja di dalamnya. Sebagai sebuah perusahaan perbankan dengan slogan melayani dengan setulus hati ini, memiliki salah satu tujuan untuk membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam negeri khususnya dalam dunia perbankan baik simpanan maupun pinjaman. BRI KC Sleman memiliki banyak karyawan untuk mewujudkan konsistensi antara target dan hasil yang didapat oleh perusahaan. BRI KC Sleman memaknai *employee relations* sebagai salah satu bagian dari perusahaan sehingga ada keterkaitan antara karyawan dan perusahaan untuk melakukan hubungan timbal balik untuk mencapai tujuannya masing-masing. Karyawan merupakan aset berharga bagi BRI KC Sleman, maka diperlukan usaha untuk menjadikan karyawan loyal terhadap perusahaan. Usaha untuk menciptakan suasana nyaman dan membuat karyawan loyal terhadap perusahaan dapat dilakukan melalui program-program *employee relations*. Konsep sederhana BRI KC Sleman

mengenai *employee relations* adalah usaha untuk membuat dan mempertahankan lingkungan kerja yang positif, menciptakan semangat kerja karyawan, sehingga hasil kerja yang didapat juga positif. Program-program tersebut dilaksanakan di bawah pengawasan SPO dari BRI KC Sleman, dimana SPO selalu berusaha agar karyawannya menjadi karyawan unggul dalam melayani nasabah, faham semua *product knowledge* dari bank BRI serta memberi keahlian menangani komplain nasabah. Hal tersebut juga dapat terwujud melalui pelayanan/fasilitas yang diberikan kepada karyawan. SPO BRI KC Sleman juga mengembangkan dan menjalankan sistem sesuai prosedur yang berlaku untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, memacu produktivitas dan mengelola karyawan secara efektif. Konsep *employee relations* menurut BRI KC Sleman.

3. Aktivitas *Employee Relations* BRI KC Sleman

a. Program pendidikan dan pelatihan

Salah satu kepedulian BRI KC Sleman terhadap ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi khususnya bagi karyawan, mendorong perusahaan untuk menyediakan wadah sebagai sarana bagi karyawan untuk dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, serta memberikan sarana pelatihan untuk profesionalisme kerja. BRI KC Sleman memiliki program pendidikan dan pelatihan bagi seluruh karyawan, yaitu pendidikan dasar mengenai

produk BRI, pelatihan yang disesuaikan dengan *job desk*, pelatihan komunikasi, pelatihan motivasi, serta program *Corporate Culture Development*. Pelaksanaan program pelatihan ini berbeda-beda menyesuaikan tujuan dan sasaran pelatihan.

Program pelatihan komunikasi dan pelatihan motivasi ditujukan untuk seluruh karyawan yang dilakukan setiap tahun secara bertahap dikarenakan jumlah karyawan BRI KC Sleman sangat banyak dan dilakukan di *BRI Corporate University Yogyakarta*. Pelatihan ini diberikan oleh Instruktur beserta Staf kepada seluruh karyawan BRI KC Sleman yang mendapat jadwal untuk pendidikan secara acak dan bergantian. SPO dan SDM akan mendapatkan jadwal pendidikan dari Kantor Wilayah yang kemudian akan membuat daftar nama yang dipilih dan menyampaikan informasi tersebut ke Pemimpin Cabang (Pinca) lalu meneruskan informasi tersebut kepada karyawan berkaitan dengan program pelatihan yang akan dilaksanakan. Selain itu setiap bulannya akan ada *soft learning* yang akan muncul di sebuah sistem yang bernama BRISar, dimana karyawan akan mendapatkan penjelasan tentang produk terbaru dan harus mengerjakan soal ujiannya agar lebih memahami produk-produk BRI. Sayangnya program ini tidak rutin dan bersifat mendadak, sehingga terkesan tidak ada jadwal pasti.

Program *Corporate Culture Development* diberikan bagi seluruh karyawan baik karyawan di bagian Manajerial maupun karyawan di

bagian pelaksana pada saat pendidikan pertama kali masuk bekerja atau pindah posisi jabatan di BRI KC Sleman. Karena peserta pelatihan adalah seluruh karyawan, maka pelaksanaan pelatihan dilaksanakan di *BRI Corporate University Yogyakarta* secara bergantian. Melalui pelatihan-pelatihan tersebut, perusahaan berharap dapat menjadikan karyawan menjadi lebih semangat dalam bekerja, punya rasa memiliki terhadap perusahaan, serta mengubah paradigma karyawan yaitu bekerja bukan seperti halnya mesin atau robot. BRI KC Sleman berusaha menjadikan karyawan merasa dihargai, bahwa dirinya adalah penting di mata perusahaan, sehingga hal ini akan memacu semangat karyawan untuk bekerja lebih baik.

b. Pelatihan komunikasi

Pada pelatihan komunikasi, disampaikan materi tentang komunikasi; arti komunikasi, fungsi komunikasi, media/alat komunikasi, bentuk komunikasi, cara berkomunikasi, contoh berkomunikasi yang baik disertai dengan memainkan beberapa *games* berkaitan dengan komunikasi. Pelatihan ini bertujuan untuk menciptakan iklim komunikasi yang baik di dalam perusahaan, agar hubungan yang terjalin antara pimpinan dengan karyawan, serta antarkaryawan sendiri tidak mengalami hambatan. Pelatihan komunikasi disampaikan oleh Instruktur yang berpengalaman dalam hal komunikasi yang berasal dari *BRI Corporate University Yogyakarta*.

Pelatihan komunikasi ini selalu dilaksanakan setiap 3 bulan sekali yang dilakukan secara bergiliran untuk seluruh pegawai. Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan di *BRI Corporate University Yogyakarta*. Tidak jarang pula kegiatan ini dilakukan di unit kerja masing-masing, contoh di BRI KC Sleman setiap 1 bulan sekali selalu ada pelatihan komunikasi untuk *Front Liner (CS dan Teller)* mereka akan mendapatkan pelatihan bagaimana cara menyambut nasabah kemudian menyampaikan produk-produk BRI kepada nasabah dan cara mengatasi keluhan dari nasabah agar tercipta komunikasi yang baik antara nasabah dengan BRI KC Sleman. Pelatihan tersebut dilakukan oleh SLO dan SLK dibawah pengawasan AMOL.

Kegiatan ini dilakukan secara bergiliran oleh masing-masing peserta pelatihan dan yang lain memperhatikan penampilan dari temannya. Pelatihan ini dimulai dengan memanggil nasabah, lalu menanyakan apakah yang bisa dibantu dan akhirnya memberikan solusi kepada nasabah tentang keluhan dari nasabah. Pada pelatihan ini biasanya akan dibantu oleh beberapa rekan pemasaran BRI KC Sleman untuk bersimulasi menjadi nasabah dan menanyakan tentang produk BRI dan ada pula yang komplain atas pelayanan BRI yang dianggap kurang baik. Kegiatan ini dimulai pukul 17.00 dan diakhiri pada pukul 19.00 dan biasanya diadakan setiap hari Kamis bertempat di *Banking Hall* BRI KC Sleman yang diikuti oleh *Front Liner* BRI KC Sleman sebanyak 32

Front Liner (secara bergantian untuk BRI Unit supervisi). *Front Liner* BRI Unit yang berada dibawah binaan BRI KC Sleman mengirimkan 1 orang wakilnya setiap pertemuan secara bergiliran ke Kantor Cabang. Dari pelatihan ini *Supervisor* akan memberikan arahan bagaimana seharusnya seorang *Front Liner* dalam menanggapi keluhan dan komplain dari nasabah, bagaimana menenangkan nasabah yang berbicara menggebu-gebu pada saat menyampaikan keluhannya, dan bagaimana sikap yang baik dalam menjelaskan produk BRI kepada nasabah agar nasabah yang awalnya hanya bertanya menjadi tertarik untuk memakai produk BRI.

c. Pelatihan motivasi

Pelatihan motivasi juga diberikan kepada karyawan dengan memberikan materi berhubungan dengan motivasi; arti motivasi, fungsi motivasi, macam motivasi, timbulnya motivasi, serta bagaimana motivasi dalam kerja. Pelatihan ini bertujuan untuk memicu atau meningkatkan gairah karyawan, dan memberdayakan karyawan agar meningkatkan kinerjanya, agar dapat memberikan hasil kerja yang optimal. Pada setiap akhir pelatihan dilakukan evaluasi dengan memberikan *form* evaluasi kepada peserta pelatihan, kemudian peserta menjawab beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan materi yang telah diberikan, untuk mengukur keberhasilan serta kekurangan program. Pelatihan motivasi di BRI KC Sleman diadakan setiap 6 bulan sekali

yang diakan di Lapangan Tenis BRI KC Sleman yang diikuti oleh seluruh karyawan di kantor cabang. Kegiatan ini biasanya berisi sharing dari karyawan bagian pelaksana yang kemudian ditampung dan akan dijawab oleh karyawan bagian manajerial.

Dalam kesempatan ini pula SDM berperan sangat penting yaitu SDM dapat menginformasikan hal-hal yang dapat memotivasi karyawan, contoh: seorang karyawan bagian pemasaran yang aktif dan memenuhi target akan mendapatkan insentif tenaga pemasar (ITP) yang evaluasinya dilakukan setiap 3 bulan sekali, hal tersebut tentunya dapat memicu semangat karyawan bagian pemasaran untuk bekerja lebih giat dan semangat dari sebelumnya. Untuk karyawan operasional akan mendapatkan *reward* jika menjadi *The Best Front Liner* yang penilaiannya dilakukan setiap sebulan sekali.

Pelatihan motivasi disampaikan oleh Pinca yang didampingi oleh MBM dan AMOL. Salah satu contoh materi yang disampaikan pada saat pelatihan adalah cara agar pekerja termotivasi dengan mengingat akan misi pribadi atau tujuan pribadi:

- 1) Apa tujuan kita bekerja (mencari nafkah, status)
- 2) Bagaimana tingkat kebutuhan tersebut (sedikit/banyak, musiman/rutin, kecil/besar)
- 3) Kapan harus terpenuhi (jangka pendek, menengah, jangka panjang)

- 4) Bagaimana agar tercapai, dengan melihat SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunity, Treat*)

4. ***Corporate Culture Development***

Program pelatihan dan pendidikan yang selalu dilakukan BRI KC Sleman adalah *Corporate Culture Development* yang dilaksanakan secara bertahap saat mendapatkan pendidikan awal dan pada tidak terjadwal dengan pasti karena materi pembahasan dikirim langsung dari Kantor Pusat. Program *Corporate Culture Development* mengajak karyawan untuk melepas lelah selama bekerja, memberi pemahaman mengenai budaya perusahaan, sekaligus meningkatkan kepercayaan diri dan semangat kerja melalui beberapa tayangan video budaya kerja BRI dan kegiatan yang berhubungan dengan pembentukan karakter yang didapatkan saat pendidikan. Penayangan video budaya kerja akan dilakukan pada masing-masing cabang setiap 6 bulan sekali.

Dalam kegiatan ini karyawan baik dari tataran manajerial, maupun pelaksana membaur menjadi satu. Seluruh karyawan secara bergiliran mendapat kesempatan untuk mengikuti pendidikan awal pada saat masuk kerja di BRI KC Sleman. Pada saat pendidikan awal akan diberikan materi atau *product knowledge* BRI kepada karyawan yang tentunya disesuaikan dengan jabatan masing-masing karyawan, sehingga akan menambah wawasan dan menunjang kinerja karyawan. Pendidikan awal akan diberikan di *BRI Corporate University* oleh Instruktur yang

berpengalaman. Karyawan juga akan berpartisipasi kembali saat kegiatan itu diadakan secara acak atau tidak terjadwal. Kegiatan tersebut biasanya dilakukan di luar jam kerja pada hari Jumat bertempat di lapangan tenis BRI KC Sleman. Kegiatan ini diselenggarakan dengan bantuan staf dari Kantor Wilayah BRI Yogyakarta bagian Operasional Jaringan dan Layanan (OJL). Melalui program *Corporate Culture Development* karyawan diharapkan dapat semakin menguatkan budaya perusahaan, menimbulkan semangat kerja karyawan, hubungan antar karyawan semakin akrab, semakin termotivasi dalam bekerja, dan semakin loyal terhadap perusahaan.

Melalui program *Corporate Culture Development* ini pula BRI KC Sleman menanamkan budaya organisasi “kerja sesuai prosedur yang berlaku” pada seluruh karyawan. Budaya organisasi “kerja sesuai prosedur yang berlaku” mengartikan bahwa kerja di BRI KC Sleman haruslah mengikuti prosedur yang ada untuk kenyamanan dan keamanan bersama, karena jika tidak sesuai prosedur yang berlaku dapat menimbulkan *fraud* dan sanksinya tidaklah ringan. BRI KC Sleman selalu mengingatkan budaya kerja tersebut sebagai budaya organisasi dengan harapan seluruh karyawan BRI KC Sleman memiliki kemauan dan usaha untuk bekerja semaksimal mungkin, agar hasil yang didapat juga maksimal setara dengan usaha yang telah dilakukan.

Program-program pelatihan dan pendidikan tersebut memiliki tujuan yang luas yaitu untuk membangun hubungan yang baik antar karyawan, menanamkan konsep budaya perusahaan, sekaligus bertujuan mencapai beberapa poin penilaian sebagai berikut:

- 1) Kemauan kerja
- 2) Sikap terhadap pekerjaan
- 3) Kerja sama dengan teman sekerja
- 4) Loyalitas, dedikasi, dan motivasi kerja
- 5) Tanggungjawab terhadap pekerjaan

5. *Meeting* rutin

BRI KC Sleman memiliki agenda yang rutin dilakukan dengan melibatkan seluruh karyawan dan bertujuan untuk menjalin komunikasi antar karyawan di dalam satu bentuk pertemuan rutin, yang disebut *meeting*. *Meeting* merupakan salah satu kesempatan bagi karyawan dapat saling bertatap muka dan berkomunikasi satu dengan yang lainnya. Kegiatan ini dilaksanakan bagian pemasaran di ruang *meeting* yang berada di BRI KC Sleman, sedangkan bagian operasional diadakan di *banking hall* BRI KC Sleman. *Meeting* yang benar-benar dihadiri seluruh karyawan akan diadakan di lapangan tenis *indoor* BRI KC Sleman dan biasanya terkait dengan sosialisasi atas kebijakan baru, *test product knowledge* dan pemberian motivasi kerja.

Bentuk kegiatan *meeting* yang dilakukan karyawan di BRI KC Sleman ini terkait dengan memberikan evaluasi kinerja karyawan, evaluasi hasil kerja, memecahkan masalah seputar pekerjaan, memberikan motivasi kepada karyawan, dan menyampaikan hasil kerja serta target kerja selanjutnya. Mengingat jumlah karyawan yang banyak, maka agenda *meeting* dilaksanakan per bagian. Padambagian operasional, dilaksanakan pada setiap hari Rabu selepas jam kerja selesai. Bagian pemasaran dilaksanakan setiap hari Senin. Diadakan pula rapat koordinasi antar Kepala BRI Unit dengan Manajer Bisnis Mikro dan Asistan Bisnis Mikro yang diadakan pada hari Kamis di BRI KC Sleman yang diikuti oleh seluruh Kepala BRI Unit dan perwakilan Mantri dari masing-masing unit.

Pada saat penulis melaksanakan KKL di BRI KC Sleman, penulis berkesempatan mengikuti *meeting* bagian operasional yang dilaksanakan pada tanggal 22 Juni 2017. Sebelum *meeting* dimulai, dilakukan absensi yang menunjukkan kehadiran karyawan karena *meeting* ini bersifat wajib. *Meeting* bagian pelayanan dilakukan di *banking hall* kantor dengan menggunakan media laptop dan layar LCD. Suasana *meeting* sedikit berbeda dengan pemikiran penulis sebelumnya, karena *meeting* dilakukan di *banking hall* pada saat pelayanan tempat ini menjadi tempat antri nasabah untuk dilayani. *Meeting* dilakukan selama kurang lebih satu jam, dipimpin oleh AMOL dibantu dengan SPO, SLO, SLK dan *Supervisor* Kantor Kas.

Meeting diawali dengan doa bersama, kemudian dilanjutkan pembacaan agenda *meeting*. Agenda pada setiap *meeting* disesuaikan dengan kondisi yang sedang terjadi di perusahaan, apa yang perlu dibicarakan bersama oleh para karyawan. Namun, ada beberapa hal yang selalu atau rutin disampaikan di dalam *meeting*. Misalnya hasil yang telah dicapai dan evaluasi hasil kerja. AMOL selalu menyampaikan hasil yang telah dicapai selama satu bulan terakhir, penjelasan dibantu dengan visual melalui layar LCD. Kemudian dilanjutkan dengan evaluasi, sekaligus membahas masalah-masalah yang masih dihadapi karyawan terkait dengan pekerjaan.

Meeting kedua yang penulis ikuti adalah *meeting* bagian pemasaran pada tanggal 11 Juli 2017. Sebelum *meeting* dimulai, dilakukan absensi yang menunjukkan kehadiran karyawan karena *meeting* ini bersifat wajib. *Meeting* bagian pelayanan dilakukan di ruang *meeting* kantor dengan menggunakan media laptop dan layar LCD. Dalam *meeting* ini, isi yang disampaikan hampir sama yaitu seputar kinerja kerja karyawan, hasil kerja yang telah tercapai dan target yang masih harus dikejar oleh masing-masing karyawan. *Meeting* ini dipimpin oleh Pemimpin Cabang BRI KC Sleman.

Dalam kedua *meeting* yang penulis ikuti, karyawan diberikan kesempatan untuk andil untuk menyampaikan masalah, keluhan, pendapat, kritik, maupun saran sehingga komunikasi pada saat *meeting* tidak hanya berjalan satu arah. Manajerial berhak memberikan teguran kepada karyawan yang tercatat pernah melakukan pelanggaran atau kesalahan selama bekerja. *Meeting* menjadi

kesempatan untuk memberikan teguran secara langsung kepada karyawan yang melakukan kesalahan, sekaligus teguran dilakukan di hadapan karyawan yang lain sehingga diharapkan akan meminimalisir kesalahan yang sama akan terjadi lagi di kemudian hari. Teguran disampaikan secara halus namun sedikit tegas dan tidak bersifat menyalahkan atau memarahi, sehingga karyawan yang mendapat teguran tidak merasa tersinggung namun lebih termotivasi untuk melakukan introspeksi dan perbaikan layanan.

Selain memberi teguran kepada karyawan yang melakukan kesalahan, Manajerial juga memberikan motivasi kepada seluruh karyawan agar tetap memiliki semangat kerja dan terus meningkatkan kinerja sehingga hasil produksi ikut meningkat. Motivasi diberikan melalui kata-kata motivasi misalnya, “kesalahan adalah proses ketidaktahuan menjadi tahu” dan “bekerjalah dengan cerdas jangan hanya kerja keras”.

Meeting menjadi kesempatan untuk mengingatkan kepada karyawan untuk selalu menjalankan prinsip tersebut serta selalu mengingat kata-kata motivasi yang sering diberikan dan menerapkannya dalam kehidupan mereka terlebih pada saat bekerja. Hal ini diharapkan dapat membesarkan hati dan membangkitkan semangat kerja para karyawan BRI KC Sleman.

6. Program rutin karyawan

Hubungan antar karyawan dalam sebuah perusahaan dapat terbina dengan baik salah satunya dengan adanya kegiatan di luar pekerjaan sehari-hari yang semakin mendekatkan karyawan satu dengan karyawan lain. BRI KC Sleman memiliki beberapa program acara yang dilaksanakan dengan melibatkan seluruh karyawan yang dilakukan di luar jam kerja. Berikut adalah program acara khusus yang pernah dilaksanakan BRI KC Sleman:

a) Rekreasi

BRI KC Sleman memiliki program rekreasi yang bertujuan untuk membina silaturahmi antar karyawan, membangun kekompakan dan kerja sama, serta menyegarkan kembali pikiran yang telah lama terkuras karena bekerja. Program rekreasi bersama ini lebih sering disebut dengan Forum Peningkatan Kinerja (FPK) yang hanya diikuti oleh karyawan saja tanpa mengajak keluarga. Program rekreasi ini dilakukan satu tahun sekali, dan kegiatan ini dilakukan secara bersamaan oleh seluruh karyawan. Sebelum program rekreasi dijalankan, perencanaan dilakukan secara bersama-sama dan dibahas di dalam *meeting* rutin untuk mencapai kesepakatan waktu, tujuan, dan biaya rekreasi.

Acara FPK BRI KC Sleman tahun 2016 dilaksanakan pada tanggal 27 April 2016, dengan tujuan Baturaden Purwokerto. Ditahun 2015, BRI KC Sleman melakukan rekreasi atau FPK ke *Green Valey* Ambarawa dan

di tahun 2014 melakukan rekreasi ke Malang. Silaturahmi antar karyawan tentunya semakin baik dan erat dengan adanya program tersebut. Program FPK pada tahun 2016 ini akan diubah menjadi *Family Gathering* yang nantinya akan melibatkan seluruh keluarga inti dari karyawan.

b) Merayakan Hari Ulang Tahun BRI dan Hari Kemerdekaan

BRI KC Sleman memiliki kegiatan rutin yang cukup unik dan berbeda dari perusahaan lainnya. Perusahaan memiliki kebijakan untuk memperingati hari berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dengan melakukan upacara pada tanggal 16 setiap bulan Desember di halaman Kantor Cabang masing-masing yang diikuti oleh seluruh karyawan. Dan untuk manajerial biasanya akan menghadiri upacara di Kantor Wilayah BRI masing-masing regional. Kegiatan ini bertujuan untuk menanamkan sikap mengabdikan kepada perusahaan, sekaligus menumbuhkan semangat kebersamaan melalui pertemuan antar karyawan dari berbagai unit kerja yang berada di bawah binaan BRI KC Sleman berkumpul menjadi satu di BRI KC Sleman. Setelah upacara bendera selesai, biasanya dilakukan pemberian penghargaan *Employee of The Year* pada karyawan yang dinilai berprestasi dan memberikan kontribusi lebih untuk perusahaan.

Khusus pada tanggal 17 Agustus diadakan upacara akbar untuk memperingati Hari Kemerdekaan RI. Upacara bendera diikuti oleh

seluruh karyawan BRI KC Sleman mengenakan pakaian putih dan hitam serta memakai dasi untuk jajaran manajerial dan *officer*.

7. Program peduli karyawan

Hubungan karyawan yang baik tidak hanya tercermin dari komunikasi yang terjalin antar karyawan, namun juga terlihat dari seberapa besar perhatian dan kepedulian antar satu karyawan. Di BRI KC Sleman terdapat program yang menunjukkan sikap simpati dan kekeluargaan terwujud melalui sumbangan berupa uang yang diberikan ketika ada keluarga dari karyawan BRI KC Sleman yang meninggal. Sumbangan ini dikumpulkan dengan sukarela dari seluruh karyawan dan diberikan kepada keluarga karyawan yang meninggal. Selain mengumpulkan sumbangan berupa uang, setiap ada karyawan yang sakit atau meninggal, karyawan yang lain menunjukkan rasa simpati dengan melakukan kunjungan bersama-sama dengan menggunakan sarana transportasi kendaraan dinas perusahaan.

8. Program prestasi karyawan

Di dalam dunia kerja, selain dibutuhkan sikap kerjasama antar karyawan, dibutuhkan pula jiwa kompetisi dari masing-masing karyawan untuk dapat menggugah kinerja karyawan menjadi semakin baik. BRI KC Sleman selama ini berusaha menanamkan kedua hal tersebut dalam diri setiap karyawan sebagai cara

untuk melahirkan iklim bekerja yang positif yakni terpupuknya budaya gotong royong dan kerjasama, sekaligus tumbuhnya kepercayaan diri karyawan yang terwujud melalui keinginan untuk berprestasi di lingkungan kerja.

BRI KC Sleman menjalankan Program Prestasi Karyawan, yakni memberikan penilaian kepada karyawan selama tiga bulan sekali terkait dengan produktivitas, absensi, dan *soft skill* karyawan ketika bekerja. Tiga poin tersebut dinilai kemudian diakumulasikan dan diberikan *grade* penilaian; istimewa, sangat baik, baik, dan cukup. Setiap karyawan yang mampu menunjukkan prestasi dengan nilai istimewa akan mendapatkan tambahan uang saku. Program ini bertujuan untuk menumbuhkan performa kerja yang prima, meningkatkan kompetisi antarkaryawan, namun tetap menjunjung tinggi kinerja tim. Pada akhirnya, Program Prestasi Karyawan tersebut juga dapat meningkatkan hasil kerja dan membantu perkembangan perusahaan.

9. Program media komunikasi internal

Media komunikasi merupakan hal yang perlu dan penting dikelola di dalam sebuah perusahaan, begitu juga di BRI KC Sleman. Media komunikasi internal BRI KC Sleman adalah sarana penyampaian informasi untuk seluruh karyawan BRI KC Sleman yang dikelola oleh SPO dan SDM dan dapat diakses secara mudah oleh seluruh karyawan.

Media komunikasi yang digunakan oleh BRI KC Sleman untuk dapat menjangkau seluruh karyawan adalah sebagai berikut:

a) Media telepon dan SMS

BRI KC Sleman memiliki saluran telepon paralel yang menghubungkan seluruh bagian di perusahaan. Penyampaian informasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan praktis melalui telepon, bahkan melalui SMS, BBM, grup *Whatsapp* dan grup Telegram. Informasi yang disampaikan melalui telepon biasanya berkaitan dengan informasi yang sifatnya mendadak, harus cepat disampaikan, dan memerlukan respons cepat, seperti: ada kunjungan mendadak dari Kantor Wilayah dan seluruh karyawan diharuskan berada di ruangan kerja masing-masing, digunakan juga pada penyampaian informasi bahwa ada karyawan X sakit maka beberapa karyawan biasanya akan membuat janji untuk menjenguk bersama-sama. Tidak jarang *line* telepon juga digunakan beberapa karyawan untuk membuat janji makan siang bersama.

Sedangkan media SMS, BBM, *Whatsapp* dan Telegram biasanya digunakan untuk mengulang atau memperjelas informasi yang sebelumnya sudah disampaikan maupun informasi yang sudah diberikan melalui surat komunikasi. Beberapa informasi perlu diulang agar setiap personal mampu memahami informasi tersebut dengan baik, terlebih dengan mendapat informasi yang sifatnya personal, karyawan akan merasa lebih dekat dan lebih dihargai oleh pihak perusahaan. Informasi

yang disampaikan melalui SMS misalnya; pemberitahuan bahwa besok akan diadakan rapat bagian operasional, bagi seluruh jajaran operasional wajib untuk menghadiri rapat tersebut. Untuk mengetahui *line* atau nomor telepon yang akan dituju, dapat menghubungi meja *receptionist* yang memiliki daftar *line* telepon di seluruh bagian, serta daftar nomor telepon seluruh karyawan.

b) Papan Pengumuman

Papan pengumuman menjadi salah satu media penyampaikan informasi bagi karyawan di BRI KC Sleman. Papan pengumuman ini terletak di depan koperasi. Karena letaknya yang berada di depan koperasi dan berhadapan dengan pintu masuk karyawan, maka karyawan sangatlah mudah untuk mengakses informasi yang berada di papan pengumuman tersebut. Hal-hal yang disampaikan pada papan pengumuman misalnya mengenai informasi hari libur, pengumuman yang berhubungan dengan administrasi, serta pengumuman pembukaan lowongan kerja. Dalam beberapa kesempatan pada papan pengumuman juga memuat profil karyawan-karyawan yang berprestasi. Informasi seperti pengumuman hasil kerja karyawan dan profil karyawan yang berprestasi dimuat pada papan pengumuman bertujuan untuk membuat karyawan semakin bersemangat dalam bekerja agar mendapat hasil produksi yang semakin baik, dan membuat karyawan terpacu untuk bekerja lebih baik daripada karyawan yang sudah berprestasi. Namun

sayangnya papan pengumuman ini sudah tidak berjalan sejak awal tahun 2015. Papan pengumuman ini sudah tidak digunakan lagi karena semua informasi yang akan disampaikan oleh manajemen ke karyawan sudah *online* melalui grup *whatsapp* dan telegram, karena papan pengumuman sudah jarang dilihat oleh karyawan maka manajemen membuat semuanya secara *online*.

c) Memo

Surat komunikasi atau memo adalah media komunikasi yang paling sering digunakan untuk menyampaikan informasi di BRI KC Sleman. Media surat komunikasi ini sering digunakan karena pembuatannya mudah, karyawan yang berkepentingan menggunakan surat komunikasi hanya perlu mengisi surat komunikasi dengan format bebas di selembar kertas. Format surat komunikasi ini terdiri dari; tanggal, kepada, keperluan, dan paraf pembuat. Keuntungan lain dari memo ini adalah dapat digunakan oleh seluruh karyawan di setiap bagian, serta informasi yang diberikan lebih jelas dan tidak bertele-tele. Memo digunakan untuk menyampaikan informasi yang berkaitan dengan perintah kerja, perintah panggilan, dan pemberitahuan.

d) Buku *Register*

Selain menggunakan media papan pengumuman, BRI KC Sleman juga menggunakan media komunikasi yang diberi nama Buku Harian. Buku ini berisi berbagai informasi hasil *meeting*, atau informasi penting

lainnya seperti hasil kunjungan manajerial, agenda *meeting*, dan segala hal yang berkaitan dengan perusahaan wajib untuk didaftar. Register tersebut selanjutnya akan diparaf oleh Asisten Manajer sebagai bukti sudah dilakukan pengecekan dan kemudian akan diperiksa kembali oleh Pemimpin Cabang BRI KC Sleman. Media buku komunikasi ini dianggap efektif oleh BRI KC Sleman karena mampu mendokumentasikan segala informasi dan mudah untuk berpindah tangan, sehingga penyampaian informasi dapat merata.

10. Program tes *Product Knowledge*

Program tes *product knowledge* ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah yang datang ke BRI KC Sleman. Tujuan lain dari program ini adalah membantu karyawan dalam mengukur kemampuan diri mereka masing-masing. Tes *product knowledge* ini berbeda-beda namun telah disesuaikan dengan tugas dan jabatan masing-masing karyawan. Misalnya saja tes *product knowledge* untuk *Front Linlinerner* biasanya soal tes berisi tentang jenis produk yang ada di BRI. Jenis product tersebut akan dibahas tuntas dalam setiap soal tes tersebut, dan biasanya dalam satu kali tes akan membahas dua sampai tiga jenis produk dari BRI. Dalam tes tersebut akan ditanyakan bagaimana ketentuan produk tersebut, apa saja persyaratan yang dibutuhkan, dan apa keuntungan untuk nasabah. Sama halnya dengan *front liner*, karyawan lainpun menjalankan tes

product knowledge ini, seperti karyawan di bagian *marketing* akan mendapatkan jatah untuk melakukan tes tersebut secara bergiliran dan soal tes biasanya berisi tentang produk yang mereka tawarkan ke nasabah.

Soal tes berisi tentang aturan produk, kelengkapan data yang harus dilengkapi, keuntungan untuk nasabah, dan kewajiban dari nasabah. Program ini selalu dilakukan empat kali dalam satu tahun yang dilakukan secara *On Line* seluruh Indonesia. SDM akan mendapatkan jadwal tes dari divisi SDM BRI Kantor Pusat satu bulan sebelum tes *product knowledge* berlangsung. SDM wajib menyebarkan info tersebut kepada seluruh karyawan pada saat *briefing* pagi dan mengingatkan kembali via SMS kepada seluruh karyawan yang mendapatkan jatah untuk melakukan tes *product knowledge* tersebut.

B. Deskripsi Keterlibatan Mahasiswa

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan / KKL di BRI KC Sleman selama 30 hari, yakni pada tanggal 20 Juni 2016 sampai dengan 29 Juli 2016. Penulis berada di bawah pengawasan bagian SPO yang sekaligus melaksanakan fungsi SDM. Dalam pelaksanaan KKL ini penulis dibimbing oleh SPO serta SDM dari BRI KC Sleman.

BRI KC Sleman memiliki jadwal kerja setiap hari Senin hingga Jumat pada pukul 07.30 WIB – 16.30 WIB, dengan waktu istirahat pukul 12.00 WIB - 13.00 WB. Kegiatan perkantoran libur pada hari Sabtu dan Minggu serta hari

libur nasional. Sebelum kegiatan perkantoran dimulai, setiap pagi pada pukul 07.15 WIB dilakukan *briefing* pagi yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan di BRI KC Sleman. Di setiap *briefing* pagi, karyawan melakukan doa bersama, penyampaian informasi maupun motivasi bagi karyawan sebelum memulai pekerjaan dan diakhiri dengan yel-yel perusahaan.

Penulis pertama kali masuk kantor pada hari Senin 20 Juni 2016, pada hari pertama masuk kantor, penulis melakukan perkenalan dengan karyawan di kantor dan perkenalan lingkungan kantor. Proses perkenalan mahasiswa dilakukan pada saat *briefing* pagi dan didampingi oleh Ibu Dita selaku SPO di BRI KC Sleman. Selain melakukan perkenalan pada lingkungan kerja, penulis juga diberikan pengarahan bersangkutan dengan kegiatan KKL yang akan penulis lakukan di BRI KC Sleman.

Beberapa pengarahan yang diberikan Ibu Dita selaku SPO adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa KKL diposisikan pada bagian SDM.
2. Mahasiswa KKL wajib mematuhi peraturan yang berlaku di BRI KC Sleman.
3. Mahasiswa KKL wajib datang tepat waktu, yakni 15 menit sebelum pukul 07.30 WIB dan pulang pada pukul 16.30 WIB, serta wajib mengikuti *briefing* pagi.

4. Mahasiswa KKL wajib berpakaian rapi dan sopan, yakni menggunakan kemeja lengan panjang berwarna *soft* dan celana panjang kain yang berwarna gelap.
5. Mahasiswa KKL bersikap sopan dan ramah pada seluruh karyawan BRI KC Sleman.

Pada hari pertama masuk kerja, penulis sudah mulai membantu pekerjaan di bagian SDM yaitu mempersiapkan tes wawancara dan seleksi calon karyawan di BRI KC Sleman. Selanjutnya, selain membantu pekerjaan di bidang SDM, penulis juga berada di bagian meja sekretaris yang bertugas sebagai penyalur informasi dan sarana penghubung komunikasi baik komunikasi internal maupun eksternal serta meregister surat masuk dan surat keluar.

Kegiatan yang dilakukan penulis selama melakukan KKL di BRI KC Sleman adalah:

1. Mengikuti *briefing* pagi

Seluruh karyawan wajib mengikuti *briefing* pagi sebelum memulai bekerja, tidak terkecuali mahasiswa KKL. Penulis mengikuti *briefing* pagi pada pukul 07.15 WIB, yang diawali dengan doa bersama, penyampaian informasi sesuai jadwal, dan pengucapan yel-yel perusahaan “Salam BRILiant! Integritas, profesionalisme, keteladanan, kepuasan nasabah, penghargaan kepada SDM!”.

2. Presensi

Penulis melakukan presensi kehadiran secara manual. Dalam lembar presensi, terdapat kolom tanggal, deskripsi kegiatan, tanda tangan penulis dan tanda tangan pembimbing KKL.

3. Melakukan wawancara

Penulis melakukan wawancara terhadap SPO, SDM dan kepada beberapa karyawan yang penulis temui selama melaksanakan kegiatan KKL di BRI KC Sleman. Penulis melakukan wawancara kepada SPO dan SDM untuk mengetahui peran dan fungsi SPO, serta mengetahui aktivitas *employee relations* BRI KC Sleman. Wawancara kepada SDM dilakukan untuk mengetahui sejarah perusahaan, struktur organisasi, serta mengenai seluruh kegiatan yang berhubungan dengan karyawan. Penulis melakukan wawancara untuk mengetahui kegiatan karyawan, bagaimana komunikasi yang berlangsung antar karyawan, serta media komunikasi apa yang digunakan oleh karyawan.

Penulis melakukan wawancara mengenai bagian operasional dengan Ibu Sri Handayani selaku SLO. Selama melaksanakan kegiatan KKL, penulis berusaha membangun hubungan yang baik dengan karyawan BRI KC Sleman, penulis juga memanfaatkan waktu senggang untuk melakukan wawancara singkat kepada beberapa karyawan.

4. Membantu di meja sekretaris

Meja sekretaris berada di bagian depan ruang Pinca BRI KC Sleman yang terletak di lantai dua. Komunikasi internal antar karyawan BRI KC Sleman

maupun komunikasi eksternal dapat berlangsung salah satunya melalui media telepon yang terdapat di meja sekretaris yang kemudian terhubung secara paralel dengan telepon di seluruh bagian perusahaan. Selain itu, meja sekretaris melayani karyawan yang memiliki keperluan bertemu dengan Pinca BRI KC Sleman, sekaligus melayani tamu dari luar perusahaan. Di dekat tangga terdapat ruang tunggu bagi para tamu. Selain itu di meja ini juga terdapat banyak surat masuk dan surat keluar yang harus didaftarkan oleh sekretaris.

Di ruang tunggu disediakan koran dan majalah sehingga seringkali beberapa karyawan datang untuk membaca sekaligus saling bertatap muka dan berkomunikasi dengan karyawan lain. Ketika penulis sudah tidak ada pekerjaan, maka penulis membantu di meja sekretaris seperti mengangkat telepon, atau melayani tamu yang datang serta membantu untuk mendaftarkan semua surat masuk dan surat keluar yang ada di meja sekretaris. Di meja sekretaris ini penulis menjadi banyak mengenal karyawan, karena banyak karyawan datang untuk saling berbincang-bincang.

5. Mengikuti *Meeting* rutin

Meeting menjadi agenda rutin di BRI KC Sleman yang bertujuan memberikan evaluasi, memecahkan masalah, memberikan motivasi, dan menyampaikan hasil kerja serta target kerja selanjutnya. Penulis mendapatkan kesempatan untuk mengikuti *meeting* yaitu *meeting* yang dilakukan oleh karyawan di bagian operasional pada tanggal 22 Juni 2016. *Meeting* bagian operasional selalu dilakukan setiap hari Rabu sore dan dilakukan di *banking hall*

kantor dengan menggunakan media laptop dan layar LCD atau terkadang tidak menggunakannya karena hanya mengevaluasi kinerja selama 1 bulan. Suasana *meeting* sedikit berbeda dengan pemikiran penulis sebelumnya, karena *meeting* dilakukan di *banking hall* dimana pada saat pelayanan tempat ini menjadi tempat antri nasabah untuk dilayani *Teller* maupun *CS*, dan seluruh karyawan bagian operasional duduk bersama dikursi yang digunakan nasabah untuk antri. Menurut Bapak Totok selaku AMOL, hal ini dilakukan untuk menciptakan suasana *meeting* yang santai dan tidak kaku. Selain itu, agar tercipta keakraban antar karyawan, karena ketika sudah bekerja mereka akan sibuk dengan pekerjaannya masing-masing dan tidak sempat bertegur sapa satu sama lain.

Dalam *meeting* yang penulis ikuti, poin-poin yang disampaikan adalah seputar evaluasi kerja karyawan, di forum ini beberapa karyawan yang melakukan kesalahan akan ditegur, dan diberikan saran untuk bekerja lebih baik dan benar. Seluruh karyawan diberikan motivasi dan diingatkan kembali akan semangat mereka saat bekerja pertama kali di BRI KC Sleman. Selain itu, biasanya Bapak Totok akan menanyakan keluhan dan kesulitan karyawan saat bekerja, serta mempersilahkan karyawan untuk *sharing* pengalaman bekerjanya. Di dalam *meeting* juga disampaikan hasil kerja yang telah dicapai, dan target kerja yang akan dicapai, serta strategi untuk dapat meraih target bahkan melampaui target yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Selain membahas beberapa poin berkaitan dengan pekerjaan, *meeting* tersebut juga membahas rencana rekreasi yang bertujuan untuk menjalin silaturahmi antar karyawan, menjaga kekompakan,

sekaligus menyegarkan pikiran.

Selain *meeting* bagian operasional, penulis juga mendapatkan kesempatan untuk mengikuti *meeting* yang dilakukan oleh karyawan di bagian pemasaran pada tanggal 11 Juli 2016. *Meeting* bagian pemasaran selalu dilakukan setiap hari Senin pagi dan dilakukan di ruang *meeting* kantor dengan menggunakan media laptop dan layar LCD. Sama halnya seperti *meeting* yang penulis ikuti sebelumnya, poin-poin yang disampaikan pada *meeting* bagian pemasaran adalah seputar evaluasi kerja karyawan, di forum ini beberapa karyawan yang perfoma kerjanya kurang baik akan ditegur, dan diberikan saran untuk meningkatkan perfoma kerja agar lebih baik lagi. Seluruh karyawan diberikan motivasi dan diingatkan kembali akan semangat mereka saat bekerja pertama kali di BRI KC Sleman. Selain itu, rapat bagian pemasaran akan melihat pertumbuhan pinjaman dan simpanan yang terjadi di BRI KC Sleman. Bapak Ivan selaku Pinca BRI Sleman selalu menanyakan keluhan dan kesulitan karyawan saat bekerja, serta membantu karyawan untuk melakukan penawaran kepada calon nasabah yang sudah didatangi oleh karyawan. Di dalam *meeting* juga disampaikan hasil kerja yang telah dicapai, target cabang yang akan dicapai, serta strategi untuk dapat meraih target bahkan melampaui target yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Pada saat *meeting* disediakan berbagai macam *snack* untuk dimakan sembari mengevaluasi kinerja dari masing-masing karyawan. Dan di akhir rapat Bapak Ivan kembali mengingatkan untuk meningkatkan semangat agar target cabang yang telah ditentukan dapat tercapai dengan baik.

6. Membantu menyiapkan tes wawancara karyawan baru

BRI KC Sleman menerima lamaran pekerjaan setiap hari, maka tidak dapat dijadwalkan kapan akan diadakan tes rekrutmen karyawan. Tes rekrutmen biasanya dilakukan di Kantor Wilayah BRI Yogyakarta dan pada saat tes wawancara akan dilakukan di Kantor Cabang yang bersangkutan. Pada saat penulis melaksanakan KKL, bertepatan dengan tes wawancara yang dilakukan pada tanggal 1 Juli 2016. Penulis membantu menelfon calon karyawan satu hari sebelum dilakukannya tes wawancara, mempersiapkan tempat yaitu di ruang *meeting* BRI KC Sleman, membantu memesan dan mempersiapkan *snack* untuk calon karyawan, dan membantu daftar ulang calon karyawan.

7. Melihat kegiatan tes *Product Knowledge Front Linner*

Tes *product knowledge front linner* merupakan salah satu kegiatan yang rutin dilakukan tiga bulan sekali oleh karyawan BRI KC Sleman. Tes ini diwajibkan untuk semua *Teller* dan *CS*. Penulis diberi kesempatan untuk melihat berlangsungnya tes *product knowledge* yang dilakukan secara *online*. Kegiatan tes *product knowledge* ini dilakukan pada tanggal 19 Juli 2016.

8. Melihat proses pelayanan nasabah

BRI KC Sleman sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, tentunya sangat mengutamakan pelayanan yang baik kepada nasabah. Di BRI KC Sleman terdapat tiga *CS* dan lima *Teller* yang selalu ramah dan sigap dalam melayani nasabah. Penulis melihat proses pelayanan yang dilakukan oleh *CS* dan *Teller* pada saat memanggil antrian, melayani nasabah dan setelah selesai

melayani. BRI KC Sleman memiliki janji juara yang salah satu isinya berbunyi senantiasa menyambut nasabah dengan *greeting* tiga S "senyum, sapa dan salam", janji tersebut selalu dilakukan saat pelayanan agar nasabah merasa nyaman pada saat bertransaksi di BRI KC Sleman.

9. Mengikuti *event gathering* dan sosialisasi nasabah

Event gathering dan sosialisasi nasabah adalah kegiatan rutin yang selalu dilakukan oleh bagian FO dan SP DJS BRI KC Sleman. *Event* ini biasanya dilakukan tiga bulan sekali, dan kebetulan pada saat penulis melakukan KKL di BRI KC Sleman mendapatkan kesempatan untuk mengikuti *event* tersebut. Kegiatan tersebut dilakukan di Resto Ayam Betutu yang berlangsung selama 2 jam. Kegiatan tersebut diselenggarakan pada tanggal 06 Juli 2016 pukul 10.00-12.00. Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan informasi kepada calon nasabah yang akan bekerjasama dengan BRI KC Sleman terkait dengan salah satu fitur fasilitas yang ditawarkan yaitu *Mocash*.

10. Melihat kegiatan Koperasi

BRI KC Sleman memiliki koperasi dengan nama KOPKAR BRISLE yang dikelola oleh beberapa karyawan perusahaan yang memiliki sistem simpan pinjam untuk karyawan. Penulis melihat kegiatan yang terjadi di Koperasi KOPKAR BRISLE dan melakukan wawancara singkat dengan karyawan petugas koperasi. Serta melakukan wawancara dengan karyawan ikut serta menjadi anggota KOPKAR BRISLE.

C. Analisis Hasil Pelaksanaan KKL

Membina hubungan internal serta menciptakan komunikasi internal antara pihak perusahaan dengan karyawan menjadi salah satu faktor untuk dapat memajukan kinerja perusahaan dengan lebih baik lagi. Membina hubungan yang baik dengan karyawan memang menjadi salah satu fokus utama bagi BRI KC Sleman, hal ini dikuatkan dengan pernyataan SPO BRI KC Sleman yang mengatakan bahwa karyawan merupakan aset berharga bagi perusahaan, maka perusahaan selalu berusaha membangun iklim komunikasi yang baik di dalam perusahaan, memberikan fasilitas bagi karyawan, serta mengadakan berbagai program yang mendukung terciptanya hubungan yang baik tersebut. Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh SDM BRI KC Sleman yang mengatakan bahwa di BRI KC Sleman menganut sistem kekeluargaan.

BRI KC Sleman memiliki pemahaman mengenai *employee relations* yaitu usaha untuk membuat dan mempertahankan lingkungan kerja yang positif, menciptakan semangat kerja karyawan, sehingga hasil kerja yang didapat juga positif. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang mengatakan bahwa ketika suatu perusahaan berkomitmen untuk menciptakan komunikasi yang efektif dengan karyawannya, perusahaan akan mendapatkan beberapa keuntungan dari hal tersebut. Karyawan akan merasa puas apabila memperoleh informasi yang cukup, mereka akan bekerja lebih baik, lebih produktif dalam melakukan dan menghasilkan yang terbaik bagi perusahaan (Lattimore, 2004:229).

Berikut adalah analisis aktivitas *employee relations* di BRI KC Sleman:

1. Program pendidikan dan pelatihan

Program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan oleh perusahaan, dalam upaya meningkatkan kinerja dan ketrampilan (*skills*) para karyawan, dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya (Ruslan, 2007: 279). BRI KC Sleman selama ini telah melaksanakan berbagai program pendidikan dan pelatihan seperti; pendidikan dasar mengenai produk BRI, pelatihan yang discusuaikan dengan *job desk*, pelatihan komunikasi, pelatihan motivasi, serta program *Corporate Culture Development*.

Penulis menilai bahwa tujuan dari diadakannya program pendidikan dan pelatihan di BRI KC Sleman sudah sesuai dengan yang tertulis di dalam teori. Dengan adanya program pendidikan dan pelatihan ini, perusahaan tidak hanya menjadikan karyawannya paham dengan konsep yang mendasari nilai-nilai budaya perusahaan yang diterapkan, namun juga memahami aspek penerapannya dalam kegiatan kerja sehari-hari. SPO dan SDM BRI KC Sleman sudah melakukan program ini sesuai dengan prosedur yang berlaku di BRI, sehingga hasilnya juga dapat lebih maksimal.

2. Program kunjungan Manajemen

Dalam organisasi yang memiliki banyak lokasi atau cabang, kunjungan manajemen kantor pusat ke kantor-kantor cabang dapat menciptakan hubungan baik dan melenyapkan kesenjangan akibat keterpisahan proses manajemen.

Kunjungan seperti ini dapat berlangsung, misalnya: seiring dengan meresmikan kenaikan pangkat, pemberian penghargaan atau hadiah, atau peristiwa yang menyangkut cabang atau staf kantor cabang (Jefkins, 1992: 158).

BRI KC Sleman merupakan kantor cabang dibawah binaan dari Kantor Wilayah BRI Yogyakarta yang berada di Cik Ditiro, Yogyakarta. Pada beberapa kesempatan, manajemen Kantor Wilayah BRI Yogyakarta melakukan kunjungan ke BRI KC Sleman, namun tidak dapat dijadwalkan secara pasti waktu berlangsungnya kunjungan tersebut. BRI KC Sleman sendiri memiliki dua puluh tiga unit binaan yang terpisah satu sama lain, yang terdapat di berbagai kecamatan yang ada di Kabupaten Sleman. Kekurangan dari manajemen BRI KC Sleman adalah tidak adanya program khusus untuk mengunjungi dua puluh tiga unit binaannya secara rutin. Selama ini, tanggung jawab berada di tangan Ka Unit dan AMBM untuk melakukan pengawasan di BRI Unit, dan kemudian memberikan laporan kepada MBM yang kemudian disampaikan kepada Pinca BRI KC Sleman secara berkala.

3. *Meeting* rutin

Rapat-rapat pegawai di BRI KC Sleman merupakan pertemuan yang berguna untuk mempersatukan para pegawai dan menciptakan hubungan yang baik antara manajemen dengan pegawai. Di sini sekali lagi terjadi komunikasi tatap muka (*face to face*) yang sangat berarti (Jefkins, 1992: 158). BRI KC Sleman memiliki program *meeting* rutin yang sudah dilaksanakan dengan baik.

Meeting bagian pemasaran setiap hari Senin, sedangkan *meeting* di bagian pelayanan dilaksanakan setiap hari Rabu.

Penulis menilai, *meeting* yang dilaksanakan di BRI KC Sleman merupakan hal yang sangat penting dan mendukung terciptanya komunikasi yang baik antar karyawan. Melalui observasi yang dilakukan penulis, penulis melihat bahwa meskipun *meeting* dilakukan dalam waktu yang singkat, namun mampu mencapai beberapa tujuan yang sama dengan yang dijelaskan di dalam teori, yaitu; berlangsungnya tatap muka langsung antar karyawan satu dengan karyawan lain, penyampaian evaluasi kinerja dan hasil kerja karyawan, penyelesaian masalah dalam pekerjaan, pemberian motivasi kerja bagi setiap karyawan.

4. Program acara khusus (*Special event*)

Program ini sengaja dirancang khusus di luar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya dalam rangka ulang tahun perusahaan, diadakan kegiatan keagamaan, olahraga, lomba. Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan SDM ada juga acara menyambut tahun baru bersama, buka puasa bersama saat bulan puasa, hingga berekreasi bersama yang dihadiri oleh pimpinan dan karyawan. Kegiatan ini dimaksudkan untuk menumbuhkan rasa keakraban bersama diantara sesama karyawan dan pimpinan. (Ruslan, 2007: 279). Teori ini berbeda penerapannya dengan yang terjadi di BRI KC Sleman. BRI KC Sleman telah melaksanakan program acara yang dilakukan di luar jam kerja, namun dilaksanakan secara rutin seperti; rekreasi, buka puasa bersama, kegiatan dalam rangka memperingati hari

ulang tahun BRI, menyambut pergantian tahun bersama-sama.

Berdasarkan praktek program acara khusus yang ada di BRI KC Sleman, penulis menilai bahwa masih perlu diadakan program acara khusus yang melibatkan karyawan secara keseluruhan dan dilakukan secara rutin, artinya tidak dipersiapkan secara khusus dengan tujuan melaksanakan program hubungan karyawan. Selain itu, beberapa acara yang dilaksanakan selama ini masih ada yang hanya melibatkan perwakilan karyawan sehingga keterlibatan seluruh karyawan masih kurang misalnya kegiatan *gathering* atau perayaan Hari Ulang Tahun Perusahaan dan Perayaan Hari Raya yang diikuti oleh perwakilan dari karyawan.

5. Program media komunikasi internal

Program media komunikasi internal adalah membuat media komunikasi internal berupa papan pengumuman, Telpon, SMS, BBM, *Whatsapp* dan Telegram yang memberikan pesan, informasi, dan berita yang isinya berkaitan dengan kegiatan antarkaryawan, atau karyawan dengan pimpinan. (Ruslan, 2007: 279). Media komunikasi internal yang digunakan BRI KC Sleman yaitu; media telepon, BBM, *Whatsapp*, Telegram dan juga memo. Penulis menilai bahwa media komunikasi internal yang ada masih sangat kurang, dan memang belum sesuai dengan teori di atas. SPO sebaiknya memiliki media internal berupa papan pengumuman yang diperbaharui setiap minggunya untuk mendukung penyampaian informasi yang lebih kreatif dan menarik bagi karyawan.

Kegiatan KKL yang penulis laksanakan di BRI KC Sleman telah memberikan pelajaran dan pengalaman bagi penulis, untuk mengetahui bagaimana praktek kehumasan yang terjadi di lapangan dengan melihat aktivitas kehumasan BRI KC Sleman secara langsung. Penulis dapat menganalisis antara teori kehumasan yang telah dipelajari melalui kuliah dengan praktek kehumasan yang terjadi, ternyata masih banyak hal yang berjalan tidak sesuai dengan teori yang sudah penulis pelajari sebelumnya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

BRI KC Sleman merupakan institusi perbankan yang besar, dilihat dari jumlah karyawan yang mencapai 360 orang, dan dengan jumlah karyawan tersebut membuat perusahaan memerlukan cara untuk mengelola hubungan yang baik dengan karyawan. Terlebih BRI KC Sleman menganggap karyawan sebagai aset berharga bagi perusahaan. Bagi BRI KC Sleman, karyawan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan dan kegagalan perusahaan. Maka dari itu, BRI KC Sleman melakukan usaha untuk membuat karyawan merasa nyaman bekerja, loyal terhadap perusahaan, dan berusaha memberikan yang terbaik bagi perusahaan melalui program-program *employee relations*.

BRI KC Sleman memahami konsep *employee relations* sebagai sebuah usaha untuk membuat dan mempertahankan lingkungan kerja yang positif, menciptakan semangat kerja karyawan, sehingga hasil kerja yang didapat juga positif. Melalui program *employee relations* BRI KC Sleman berusaha untuk merangkul karyawannya agar dapat saling bekerja sama memberi yang terbaik untuk perusahaan.

Terdapat beberapa aktivitas *employee relations* yang dilakukan oleh BRI KC Sleman, yaitu sebagai berikut:

1. Program pelatihan komunikasi, program pelatihan motivasi
2. *Meeting* rutin
3. Rekreasi, memperingati HUT BRI dan HUT RI
4. Program peduli karyawan
5. Program prestasi karyawan
6. Media internal; telepon serta SMS, BBM, *Whats App*, papan pengumuman, memo, buku register

Program atau kegiatan *employee relations* yang tidak berjalan dengan baik ataupun vakum tentunya berpengaruh pada akses bagi karyawan untuk merasakan pelayanan dan perhatian dari perusahaan. Hal ini dapat menimbulkan persepsi negatif dari karyawan sehingga berpengaruh pula pada semangat kerja mereka. Karyawan yang secara tidak langsung merasa diabaikan akibat sarana untuk mereka berekspresi ataupun memperoleh apresiasi dihilangkan, memiliki potensi untuk tidak bekerja secara maksimal akibat tidak adanya timbal balik yang sesuai dari perusahaan.

Seluruh aktivitas *employee relations* yang dilakukan BRI KC Sleman bertujuan untuk membangun dan membina hubungan karyawan yang baik di dalam perusahaan. Hubungan yang baik akan menciptakan kerjasama yang maksimal di dalam perusahaan, sehingga berpengaruh pada kemajuan perusahaan.

Terlebih BRI KC Sleman menjadikan karyawan sebagai aset berharga bagi perusahaan, maka perlu adanya fokus perhatian yang ditujukan kepada karyawan.

B. Saran

Berdasarkan temuan data yang diperoleh penulis selama melaksanakan kegiatan KKL, maka beberapa saran yang dapat disampaikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Program-program *employee relations* lebih dikembangkan lagi, terlebih pada program pendidikan dan pelatihan, supaya dilaksanakan secara rutin dan ada jadwal yang jelas.
2. Media komunikasi internal di BRI KC Sleman masih sangat kurang, sehingga perlu ditambahkan media yang memuat banyak informasi penting, misalnya menghidupkan kembali papan pengumuman perusahaan yang dulu pernah ada di BRI KC Sleman.
3. Diperlukan fasilitas-fasilitas seperti taman, atau ruang istirahat yang dapat digunakan karyawan untuk melepas lelah se usai bekerja, selain itu dapat menjadi sarana bagi karyawan untuk bertemu dan bercengkrama satu sama lain dengan suasana yang lebih santai.

Daftar Pustaka

- Abdurrachman, Oemi. 1993. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Baskin, O., Aronoff, C., & Lattimore, D. 1997. *Public Relations: The Professional and The Practice*. Edisi Keempat. Madison: Brown & Benchmark.
- Cutlip, S, M., Center, A., & Glenn, M, B. 2006. *Effective Public Relations*. United Stated of America: Prentice Hall.
- Cutlip, S, M., Center, A., & Glenn, M, B. 2009. *Effective Public Relations: Tenth Editions*. United Stated of America: Prentice Hall.
- Jetkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- . 1992. *Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Intermedia.
- Kasali, R. 2005. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kussriyanto, Bambang. 1984. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Lattimore, Dan., Otis Baskin . 2004. *Public Relations: The Profession and The Practice*. Fourth Edition. New York: McGraw-Hill.
- Lattimore, Dan., Otis Baskin, Suzette T. Heiman, Elizabeth L, Toth. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktik edisi ketiga*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moore, H. Frazier. 1981. *Public Relations: Principles, Cases, and problems*. R.D. Irwin.
- Mounter, Pamela. 2004. *Public Relations Dalam Praktik*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Mulyana, Deddy. 2002. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdyakarya.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdyakarya.
- Munshi, M, E, K., 1995. *Public Relations*. Edisi Ketiga. Singapore: S.S Mubarak & Brothers Pte Ltd.

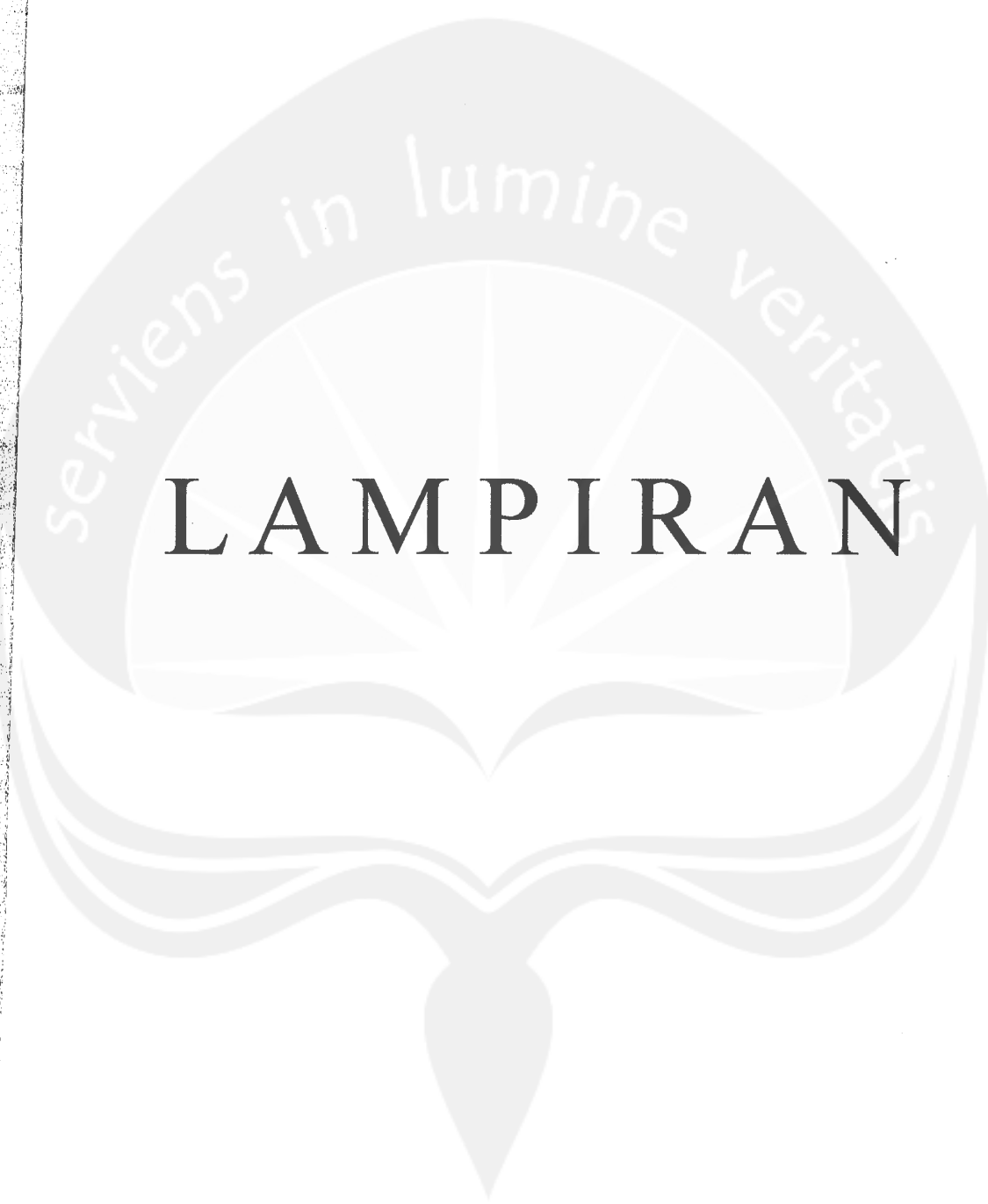
Ruslan, Rosady. 1998. *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro. 2003. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Suryawijaya, Marwan Asri, Awig D, S,. 1986. *Pengelolaan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Website Resmi Aims Consultan 2016. Hubungan Kenitraan Antara Perusahaan dan Karyawan. (diakses pada tanggal 26 Mei 2016)
<https://www.aimsconsultants.com/news/articles/11-hubungan-kemitraan-antara-perusahaan-dan-karyawan>



LAMPIRAN

LAMPIRAN



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG SLEMAN**

Jl. Bhayangkara No. 18 Sleman Yogyakarta 55514
Telpon : (0274) 868418, 868406, Facs. (0274) 868826

SURAT - KETERANGAN

Nomor : B. 2335 - KC-VII/SDM/06/2016

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sleman, dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Yohanes Felisberto Rysze Vicente
No. Mahasiswa : 100904048
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Perguruan Tinggi : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

telah melaksanakan Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sleman pada tanggal 20 Juni 2016 sampai dengan 29 Juni 2016.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sleman, 29 Juli 2016

**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG SLEMAN**



Sri Endah Edinintyas
Spk. Penunj. OPS

ABSENSI KULIAH KERJA LAPANGAN

BRI KANTOR CABANG SLEMAN

Nama : Yohanes Felisberto Rysze Vicente

NPM : 100904048

Konsentrasi Studi : *Public Relations*

Asal Kampus : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

NO.	HARI, TANGGAL	AKTIVITAS	TTD	
			MAHASISWA	PEJABAT
1.	Senin, 20 Juni 2017	Pengenalan Perusahaan dan karyawan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2.	Selasa, 21 Juni 2017	Membantu di meja sekretaris	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
3.	Rabu, 22 Juni 2017	Mengikuti rapat bagian Operasional	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
4.	Kamis, 23 Juni 2017	Mempelajari Produk - Produk BRI	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
5.	Jumat, 24 Juni 2017	Melihat proses pelayanan nasabah	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
6.	Senin, 27 Juni 2017	Membantu SDM, Membantu sekretaris, Asist Surat Internal	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
7.	Selasa, 28 Juni 2017	Mengunjungi koperasi karyawan BRI KC Sleman	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
8.	Rabu, 29 Juni 2017	Mempelajari produk - produk BRI	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
9.	Kamis, 30 Juni 2017	Wawancara dengan petugas Operasional (SLD)	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
10.	Jumat, 01 Juli 2017	Membantu ter Front Liner baru	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
11.	Senin, 04 Juli 2017	Membantu SDM mengampir data Pegawai unit BRI baru	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
12.	Selasa, 05 Juli 2017	Membantu SDM membuat perencanaan STUF dan Surat usul	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
13.	Rabu, 06 Juli 2017	Membantu mempersiapkan Business Gathering nasabah	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
14.	Kamis, 07 Juli 2017	Wawancara dengan petugas SDM dan Sekretaris	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
15.	Jumat, 08 Juli 2017	Melihat proses pelayanan nasabah, dan membantu SDM	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
16.	Senin, 11 Juli 2017	Mengikuti rapat marketing dan membantu sekretaris	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
17.	Selasa, 12 Juli 2017	Membantu sekretaris sebagai operator	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
18.	Rabu, 13 Juli 2017	Membantu SDM mengampir Absensi manual	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
19.	Kamis, 14 Juli 2017	Wawancara dengan Supervisor Penunjang Operasional	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
20.	Jumat, 15 Juli 2017	Membantu di meja SDM - Mengampir surat absi	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
21.	Senin, 18 Juli 2017	Membantu menyiapkan bahan tes Product Knowledge PL	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
22.	Selasa, 19 Juli 2017	Melihat PL ulian Product Knowledge	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
23.	Rabu, 20 Juli 2017	Membantu SDM, Menandatangani surat Internal	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
24.	Kamis, 21 Juli 2017	Membantu SPO menyampaikan informasi ke BPI Unit	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
25.	Jumat, 22 Juli 2017	Memilih surat dan disposisi ke Karyawan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
26.	Senin, 25 Juli 2017	Membantu di meja sekretaris, mendaftarkan surat	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
27.	Selasa, 26 Juli 2017	Menginformasikan Jadwal Pendidikan PL batch B Th. 2016	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
28.	Rabu, 27 Juli 2017	Membantu di meja sekretaris, Membantu terima tamu	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
29.	Kamis, 28 Juli 2017	Membantu monev PL baru yang lolos tahap I	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
30.	Jumat, 29 Juli 2017	Membantu di meja sekretaris,	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

**FORM PENILAIAN INSTITUSI LOKASI
KULIAH KERJA LAPANGAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

RAHASIA
Dibuat Rangkap 2 (dua):
Lembar 1 untuk Institusi Pendidikan *)
Lembar 2 untuk Arsip

MENERANGKAN

Nama Mahasiswa : YOHANES FELISBERTO RYSZE VICENTE
NIM : 100204048



Benar-benar telah melakukan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di PT. BAHK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. KC SLEMAN
pada tanggal 20 JUNI 2016 sampai dengan 29 JULI 2016
dan diberikan penilaian sebagai berikut :

No.	ASPEK PENILAIAN	Nilai (**)
1.	KEDISIPLINAN (penilaian atas kedisiplinan mahasiswa KKL untuk mengikutl aturan atau kesepakatan yang telah dibuat)	95
2.	KREATIVITAS (Penilaian atas kemampuan mahasiswa KKL dalam mengekspresikan ide-ide baru, atau memberikan solusi atas kasus-kasus yang dihadapi selama KKL)	90
3.	KERJASAMA (Penilaian atas kemampuan mahasiswa KKL dalam): (1) menjaga sopan santun dalam tindakan maupun sikap selama KKL; (2) melakukan penyesuaian terhadap sistem kerja Institusi yang bersangkutan; (3) berkomunikasi dan berelasi dalam ruang lingkup kerja intitusi.	96
4.	KEHADIRAN (Penilaian atas tingkat kehadiran mahasiswa KKL dengan penjelasan sebagai berikut) : Sakit : hari Ijin : hari Alpa : hari Total Hadir : hari	100

KESAN UMUM :

SLEMAN 29 JULI 2016

Pembimbing di Lokasi KKL


 Sri Endah Ediningtyas
 (..... SPV: Penunjang Ops)


*) Diserahkan dalam amplop tertutup dan dialamatkan ke Dosen Pembimbing KKL

***) Penilaian tiap komponen diberikan dalam bentuk angka dengan range antara 1 - 100

Gambar Kegiatan *Briefing* Pagi



Gambar *Banking Hall*



Gambar Ruang *Meeting*



**Gambar Wawancara dengan petugas Koperasi Karyawan
"KOPKAR BRISLE"**



Gambar Papan Pengumuman yang sudah tidak digunakan



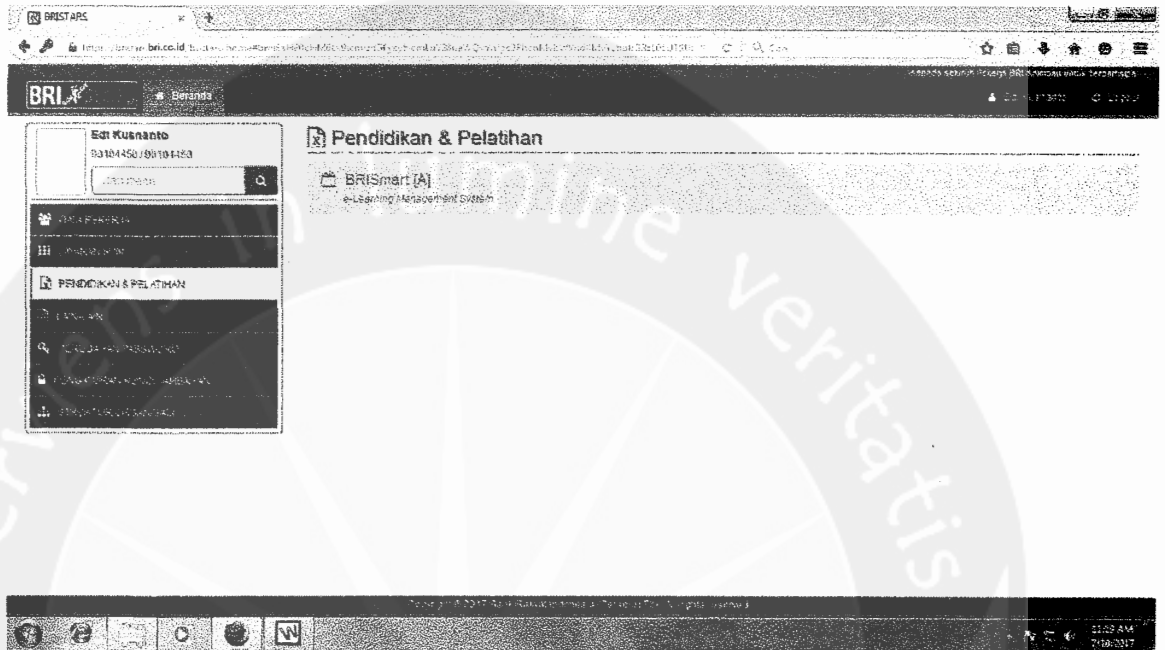
Gambar Wawancara Dengan SDM



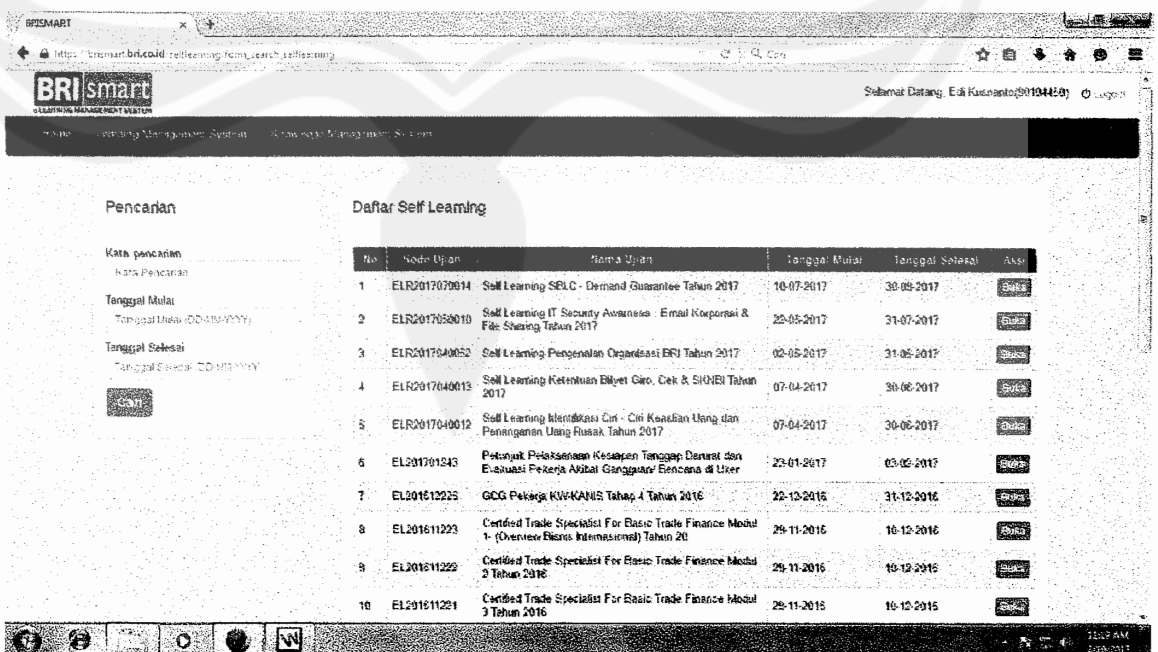
Gambar Wawancara Dengan Sekretaris



Tampilan BRISTars Untuk Program Pendidikan dan Pelatihan (Tes Product Knowledge)



Tampilan Soal Tes Product Knowledge di BRISmart



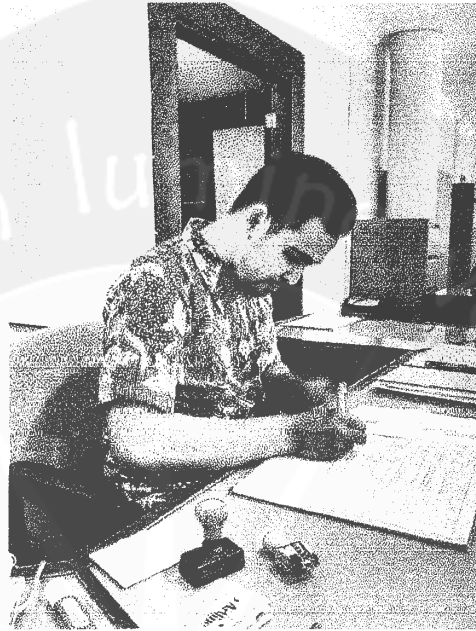
Suasana saat *Teller* mengerjakan Tes Product Knowledge



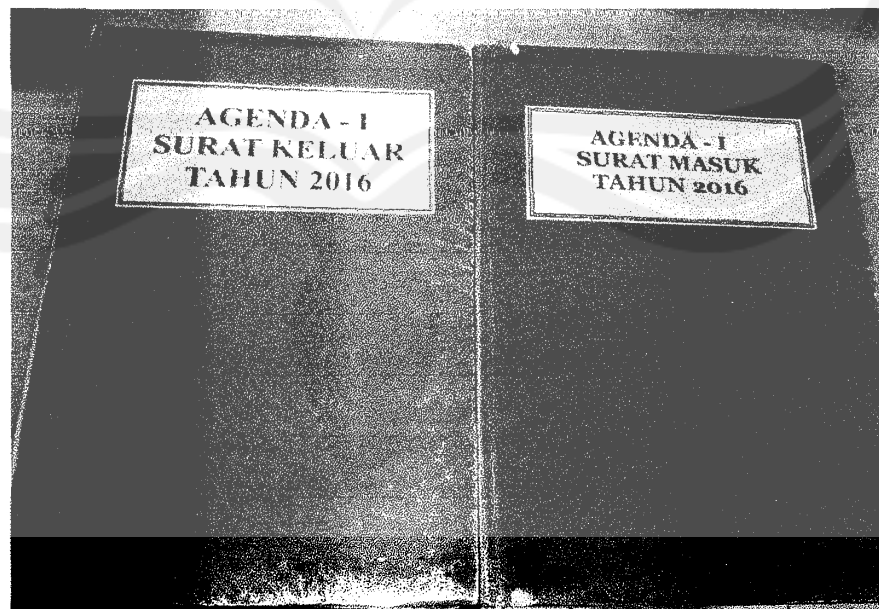
Gambar Mahasiswa Membantu Di Meja Sekretaris



**Gambar Mahasiswa meregister surat masuk dan surat keluar
di Meja Sekretaris**



Bukui Register Surat Masuk dan Surat Keluar



Suasana rekreasi tahun 2016 saat pelepasan balon



Suasana rekreasi tahun 2015 saat *games*



Suasana upacara HUT RI tahun 2016



Penyerahan penghargaan kepada Karyawan berprestasi 2016



Grup Whatsapp BRI KC Sleman



Grup Telegram BRI KC Sleman

