

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa konsep *Mall* dan konsep *Department Store* memiliki perbedaan dan persamaan dalam menerapkan konsep *Employee Relations* pada masing-masing perusahaan tersebut. Perbedaan serta persamaan konsep *Employee Relations* tersebut disebabkan adanya perbedaan karakteristik antara *mall* dengan *department store* yang meliputi luas bangunan, kepegawaian, kepemilikan modal, jumlah toko dan pengelolaan managemennya. Akan tetapi di dalam praktek secara nyata ditemui bahwa pemilihan jenis media yang digunakan dalam konsep *Employee Relations* baik *mall* maupun *department store* tidak mempertimbangkan karakteristik dari kedua objek tersebut. Pemilihan jenis media berdasarkan pada kebutuhan dalam mengelola *Employee Relations*nya. Secara teori disebutkan bahwa perbedaan karakteristik di antara *mall* dengan *department store* akan mempengaruhi pemilihan jenis media akan tetapi secara empirik ditemukan bahwa pemilihan jenis media tidak dipengaruhi oleh karakteristik dari *mall* dan *department store* tersebut. Perbedaan konsep *Employee Relations* antara *mall* dengan *department store* terlihat dari pengelolaan untuk karyawan *tenant* saja yaitu dimana konsep *mall* memiliki karyawan *tenant* sedangkan untuk *department store* hanya memiliki karyawan sendiri. Secara garis besar tidak terdapat perbedaan yang besar antara konsep *Employee Relations* yang diterapkan di dalam *mall* dengan *department store*. Persamaan *department store* maupun *mall* juga menerapkan arah

komunikasi arus ke atas, ke bawah dan komunikasi arus sejajar. Sedangkan untuk komunikasi informal, pribadi dan selentingan tidak terjadi di dalam *Employee Relations* pada kedua objek penelitian.

Pemilihan media untuk *Employee Relations* di dalam kedua objek penelitian memiliki beberapa persamaan yaitu penggunaan media papan pengumuman, kaset CCTV, stasiun radio, kotak saran, obrolan langsung, literatur pengenalan, rapat dinas, *briefing* harian, program penghargaan untuk karyawan terbaik, program pelatihan yang berupa *on the job training* serta *off the job training* dan penggunaan komunikasi dalam bentuk lisan (perintah dan instruksi). Sedangkan untuk perbedaannya terlihat pada penggunaan jaringan telepon internal yang diterapkan pada konsep *mall*, tur staff pada konsep *mall* serta adanya dewan pekerja pada *department store*. Dapat disimpulkan bahwa pemilihan penggunaan media tidak berdasarkan pada karakteristik dari kedua objek penelitian melainkan pada tingkat kebutuhan serta efektif tidaknya media tersebut dapat digunakan untuk menciptakan suasana *Employee Relations* yang baik.

Berdasarkan temuan data-data selama penelitian berlangsung, peneliti menemukan fakta bahwa secara garis besar perbedaan antara konsep *mall* dengan konsep *department store* terlihat pada kepemilikan modal perusahaan serta system kepegawaian yang berdampak pada perbedaan pengelolaan manajemen perusahaan. Sebuah *mall* dengan karakteristik yang terdiri dari karyawan perusahaan serta karyawan *tenant* memberikan dampak pada pengelolaan managemennya. Kepemilikan modal pada konsep *mall* dengan system yang dimiliki oleh beberapa pemegang saham memberikan dampak bahwa pengelolaan

managemennya dikelola oleh manajemen pusat yang menyewakan unit-unit kepada pedagang dan pengawasannya dilakukan oleh manager yang bertanggungjawab kepada manajemen *mall* itu sendiri. Dalam *Trade Mall Saphir Square* pengelolaan dipegang oleh manajemen dimana untuk karyawan *tenant* memiliki tanggungjawab kepada pemilik toko yang menyewa unit di dalam komplek *Trade Mall Saphir Square*. Untuk pengelolaan karyawan *tenant*, *Trade Mall Saphir Square* hanya terikat pada jam kerja secara keseluruhan, sedangkan untuk pengelolaan mengenai gaji ataupun masalah karyawan *tenant* tersebut menjadi tanggungjawab pemilik toko tersebut.

Sedangkan untuk konsep *department store* yang hanya memiliki karyawan perusahaan sendiri dimana terdiri dari karyawan perusahaan dan SPG (*Sales Promotion Girl*) memberikan dampak pada pengelolaan, dimana pengelolaan manajemen dan karyawan dikelola sepenuhnya oleh manager yang bertanggungjawab langsung kepada pemilik perusahaan. *Gardena Department Store* merupakan sebuah pusat perbelanjaan dengan konsep *department store*, dimana manager bertanggungjawab secara penuh kepada pemilik perusahaan. Selain itu *Gardena Department Store* merupakan sebuah perusahaan keluarga dimana struktur managemennya masih terdapat hubungan persaudaraan.

Dengan adanya perbedaan karakteristik antara konsep *mall* dengan *department store* memberikan implikasi pada penerapan *Employee Relations* yang diterapkan pada *mall* dengan *department store*. Dalam penerapannya terdapat perbedaan serta persamaan antara *Employee Relations* yang diterapkan pada konsep *mall* dengan konsep *department store*.

Dalam arah aliran komunikasi yang diterapkan, baik *mall* dan *department store* masing-masing menerapkan arus komunikasi ke bawah, ke atas, dan arus komunikasi sejajar. Perbedaannya terletak pada penerapan arus komunikasi lintas saluran, dimana *department store* tidak menerapkannya dalam *Employee Relations*-nya. Selain itu pemberian perintah pimpinan, instruksi, informasi spesifikasi teknis, pelaksanaan perintah lisan, tulisan, laporan hasil kerja, sumbang saran serta kecenderungan pegawai untuk menyembunyikan pikiran juga berlaku di dalam *Employee Relations* pada konsep *mall* dengan konsep *department store*. Akan tetapi untuk komunikasi informal, pribadi dan selentingan tidak terdapat di dalam konsep *mall* maupun konsep *department store*. Hal ini dikarenakan adanya penanganan serta selalu dijaganya saluran komunikasi secara dua arah pada *Trade Mall Saphir Square* serta *Gardena Department Store* sebagai contoh kasus pada penelitian ini.

Untuk perbandingan *Employee Relations* antara konsep *mall* dengan konsep *department store* berdasarkan jangkauan media terdapat beberapa persamaan dan perbedaan. Dalam menentukan jangkauan media ternyata baik *Trade Mall Saphir Square* dan *Gardena Department Store* tidak mempertimbangkan karakteristik-karakteristiknya, penentuan jangkauan media pada kedua objek penelitian tersebut berdasarkan efektifitas serta kebijakan dari perusahaan tersebut. Seperti pada konsep *mall*, penerapan jangkauan media yaitu papan pengumuman, kaset video CCTV, stasiun radio, jaringan telepon internal, kotak saran, obrolan langsung, literatur pengenalan, tur staff, konferensi staff dan rapat, program penghargaan, program pelatihan, komunikasi dalam bentuk lisan

seperti perintah dan instruksi serta komunikasi dalam bentuk lisan. Sedangkan untuk konsep *department store* yaitu papan pengumuman, kaset video CCTV, stasiun radio, kotak saran, obrolan langsung, dewan pekerja, literatur pengenalan, konferensi staff dan rapat, program penghargaan, program pelatihan, komunikasi dalam bentuk lisan seperti perintah dan instruksi serta komunikasi dalam bentuk lisan.

Penerapan *Employee Relations* pada *Trade Mall Saphir* dan *Gardena Department Store* tidak melihat pada faktor-faktor yang menjadi karakteristik kedua objek penelitian tersebut. Pemilihan media serta penerapan arus aliran komunikasi berdasarkan efektif tidaknya media tersebut. Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti didapati kesimpulan bahwa meskipun *Trade Mall Saphir Square* merupakan mall yang memiliki karyawan *tenant*, akan tetapi *Employee Relations* yang diterapkan tidak jauh berbeda dengan *Employee Relations* pada *Gardena Department Store*. Hal ini disebabkan karena *Trade Mall Saphir Square* hanya memiliki hubungan dengan pemilik toko yang menyewa unit di *Trade Mall Saphir Square*. Sedangkan dengan karyawan *tenant* hanya terikat pada jam kerja saja. Jika terdapat keluhan mengenai karyawan *tenant*, pihak *Trade Mall Saphir Square* akan memberikan pemberitahuan atau teguran kepada pemilik toko tersebut yang selanjutnya menjadi wewenang pemilik toko tersebut untuk menindaklanjuti masalah tersebut.

B. SARAN DAN KRITIK

Setelah melakukan penelitian dan analisis pada *Trade Mall Saphir Square* serta *Gardena Department Store* pada konsep dan implementasi *Employee Relations*, maka penulis memberikan kritik dan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan temuan dari wawancara secara mendalam yang dilakukan oleh peneliti, hendaknya baik untuk *Trade Mall Saphir Square* maupun *Gardena Department Store* memperhatikan karakteristik dalam menerapkan *Employee Relations* terutama dalam pemilihan media sehingga *Employee Relations* yang terjalin dapat lebih maksimal. *Trade Mall Saphir Square* hendaknya membentuk Dewan Pekerja mengingat Dewan Pekerja memiliki peranan yang penting. Dewan Pekerja dapat juga sebagai sarana untuk memberikan kontrol kepada karyawan, terbukti dengan adanya Dewan Pekerja kemogokan karyawan dapat dicegah. Selain itu dengan karakteristik *Trade Mall Saphir Square* yang memiliki karyawan *tenant* hendaknya Dewan Pekerja dapat dijadikan sebagai wadah bagi karyawan untuk menyalurkan apresiasi mereka untuk hasil kerja yang maksimal.

2. Berdasarkan temuan dari wawancara secara mendalam yang dilakukan oleh peneliti, hendaknya program kunjungan Tur staf yang secara teoritik termasuk dalam jangkauan media serta metode komunikasi yang lazim digunakan diberlakukan secara rutin di kedua objek penelitian. Tur staf ini dapat menjadi sarana untuk memupuk keakraban serta sebagai saran pembelajaran bagi karyawan dari divisi lain. Dengan mengunjungi divisi

lain, karyawan dari divisi tersebut dapat belajar dari divisi lainnya tersebut.

3. Secara teoritis konsep *mall* memiliki karyawan perusahaan dan karyawan tenant, dimana kedua hal tersebut juga harus diperhatikan secara baik. Sudah seharusnya *Trade Mall Saphir Square* dalam pengelolaannya juga memperhatikan karyawan tenant, sehingga hubungan yang terjalin dapat berkembang bukan hanya sebatas pada keterikatan pada jam kerja saja. Selama ini hubungan *Trade Mall Saphir Square* dengan karyawan tenant lebih kepada pemilik unit toko tersebut, akan lebih baik jika *Trade Mall Saphir Square* juga menjalin hubungan dengan karyawan tenant itu sendiri.

4. Untuk mendapatkan kelancaran kerja, khususnya pada Employee Relations hendaknya Humas memiliki program kerja yang jelas dan diberlakukan secara rutin tidak hanya memikirkan profit semata.

5. Mengingat Gardena Department Store dan Trade Mall Saphir Square merupakan organisasi bisnis retail dimana karyawann merupakan ujung tombak perusahaan hendaknya perusahaan menerapkan sebuah program rutin bagi karyawan seperti adanya gathering ataupun pengadaan beasiswa bagi karyawan yang berprestasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, Linggar. 2000. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Assumpta, Sr. Maria Rumanti. 2002. *Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Baskin, Otis. 2007. *Public Relations The Profession and The Practice*. New York: Mc. Graw-Hill Companies, Inc
- Beard, Mike. 2001. *Manajemen Departement Public Relations*. Jakarta: PT. Erlangga
- Broom. Center. Cutlip. 2006. *Effective Public Relations Ninth Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc
- Effendi, Prof. Drs. Onong Uchjana. 1993. *Human Relations and Public Relations*. Bandung: Penerbit Maju
- Jefkins, Frank. 1995. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Grafiti.
- Kotler, Philip. 1991. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi V*. Jakarta: Intermedia
- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moleong. Lexy. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moore, H. Frazier. 1987. *Hubungan Masyarakat Prinsip, Kasus, dan Masalah – Dua*. Bandung: CV. Remaja Karya
- Moore, H. Frazier. 2004. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pace, Wayney, dan Faules, Don F. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Planty, Earl, dan William Machaver. *Upward Communications: A Project in Executive Development*.

Ruslan, Rosady. 1997. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Salusu, J. 2008. *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non-Profit Edisi 8*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sharma, Jitendra M. 1979. *Organizational Communications*.

Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Wirartha, Made. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: C. V. ANDI OFFSET.