

## PERANAN PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. TIRTA INVESTAMA DANONE "AQUA" MANADO

Oleh:

**Novia Celcilya Christanti** (e-mail: [nccl19@yahoo.com](mailto:nccl19@yahoo.com))

**Desie M. D. Warouw**, (e-mail: [desiewarouw@yahoo.co.id](mailto:desiewarouw@yahoo.co.id))

**Edmon Kalesaran**, (e-mail: [kodokgoreng@gmail.com](mailto:kodokgoreng@gmail.com))

### Abstrak

*PT Tirta Investama Danone "AQUA" cabang Manado adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang produksi air mineral, yang tentunya dalam menjalankan operasionalnya memerlukan karyawan yang berkualitas dan harus memiliki kinerja yang sangat baik. Namun dalam hal tersebut tetap saja mendapatkan permasalahan yang sangat berkaitan dengan menurunnya kinerja pegawai pada perusahaan tersebut. Kurang jelasnya informasi yang didapatkan oleh karyawan, sering kali menjadi penyebab timbulnya ketidak harmonisan dalam menjalankan operasionalnya. Berbagai latar belakang pendidikan, adanya spesialisasi kerja, banyaknya variasi level kerja yang harus dikerjakan karyawan, juga dapat menciptakan kesalah pahaman di antara para karyawan. Padahal informasi atau pesan yang di diperoleh merupakan pesan yang sama. Adanya bentuk peraturan kerja dan standar operasional kerja dalam perusahaan terkadang memiliki arti yang berbeda di setiap karyawan. Adapun juga tingkat stress yang dialami oleh para karyawan juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan.*

*Dari latar belakang diatas, penulis tertarik dan ingin mengadakan penelitian dan membahas peranan public relations dalam meningkatkan kinerja karyawan. Maka itu sangat penting untuk mengetahui hubungan manusia agar perusahaan memiliki perhatian terhadap karyawannya, dan juga perusahaan perlu membangun hubungan manusiawi diantara sesama karyawan dan pimpinan.*

*Elton Mayo dibantu Fritz Roethlisberger melakukan studi yang dikenal dengan studi Hawthorne (the Hawthorne Studies), atau sering disebut Efek Hawthorne (The Hawthorne Effect) yang menyatakan dua kesimpulan dari hasil penelitian tersebut,yaitu: 1). Perhatian terhadap orang-orang boleh jadi mengubah sikap dan perilaku mereka. 2). Moral dan produktivitas dapat meningkat apabila para pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya (dalam Pace & Faules, 2006: 60).*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yaitu mencari atau meneliti hubungan antara variable-variabel. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara dalam masyarakat dan situasi tertentu termasuk hubungan, kegiatan, sikap, pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Tujuan penelitian dekriptif adalah untuk membuat dekripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat serta fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki*

*Peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif. data yang ada yang ditemukan dengan cara menjalankan quisioner. Kemudian melalui tahapan olah data dengan menggunakan tabel frekuensi dan prosentase kemudian dideskripsikan dalam bentuk kalimat, dan untuk hasil wawancara digunakan untuk menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh dengan kuisisioner dan angket.*

*Dimana keterkaitan hubungan manusia dengan peranan public relations dalam meningkatkan kinerja karyawan Di PT. Tirta Investama Danone adalah sangat jelas apabila perusahaan memiliki perhatian terhadap karyawannya, dan juga perusahaan perlu membangun hubungan manusiawi diantara sesama karyawan dengan selalu berupaya menumbuhkan rasa kebersamaan melalui banyak kegiatan, misalnya liburan bersama, pemberian fasilitas, pemberian penghargaan dan banyak hal lain yang bisa dilakukan oleh perusahaan, melalui kegiatan public relations demi menumbuhkan rasa kebersamaan tersebut sehingga dapat membantu kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut menjadi lebih baik. Intinya hubungan antara perusahaan, manajemen dengan karyawan harus diciptakan sebaik mungkin untuk kepentingan peningkatan kinerja karyawan tersebut.*

**Kata Kunci:** Peranan, Public Relations, Kinerja Karyawan

## **PENDAHULUAN**

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan, akan sangat tergantung dari semangat karyawan yang ada di perusahaan tersebut. Namun sering kali didalam operasionalisasinya perusahaan sering mendapatkan permasalahan internal berkaitan dengan kinerja pegawai yang menurun. Tentunya penurunan kinerja yang terjadi dalam sebuah perusahaan akan sangat mempengaruhi produktivitas kerja maupun produktivitas produksi dari sebuah perusahaan.

Dalam menghadapi persaingan di era global perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan.

PT Tirta Investama Danone "AQUA" cabang Manado adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang produksi air mineral, yang tentunya dalam menjalankan operasionalnya memerlukan karyawan yang berkualitas dan harus memiliki kinerja yang sangat baik. Namun dalam hal tersebut tetap saja mendapatkan permasalahan yang sangat berkaitan dengan menurunnya kinerja pegawai pada perusahaan tersebut. Kurang jelasnya informasi yang didapatkan oleh karyawan, sering kali menjadi penyebab timbulnya ketidak harmonisan dalam menjalankan operasionalnya. Berbagai latar belakang pendidikan, adanya spesialisasi kerja, banyaknya variasi level kerja yang harus dikerjakan karyawan, juga dapat menciptakan kesalah pahaman di antara para karyawan. Padahal informasi atau pesan yang di diperoleh merupakan pesan yang sama. Adanya bentuk peraturan kerja dan standar operasional kerja dalam perusahaan terkadang memiliki arti yang berbeda di setiap karyawan. Adapun juga tingkat stress yang dialami oleh para karyawan juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Hampir di semua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan karyawan. Terkait dengan permasalahan kinerja karyawan tentunya memerlukan sebuah upaya pendekatan yang tetap dalam mengantisipasi permasalahan tersebut. Untuk pencapaian produktivitas yang tinggi, perusahaan perlu meningkatkan kinerja pegawainya. Peran Humas atau public relations tentunya akan sangat diperlukan kaitannya dengan masalah ini. Berkaitan dengan tugas dan fungsi humas secara internal yaitu Bagaimana memelihara hubungan baik antara majikan atau pimpinan dengan buruh atau bawahan, karyawan dengan karyawan. Bagaimana mempertinggi produktivitas SDM yang ada di perusahaan tersebut.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan tersebut akan bisa berjalan dengan baik apabila peran dari public relation dapat berjalan dengan optimal berkaitan dengan Bagaimana caranya menggerakkan karyawan agar memberikan pelayanan yang baik kepada public. Bagaimana caranya mengadakan komunikasi yang teratur dan tepat guna antara intern perusahaan. Bagaimana mempertinggi kecakapan dan pengetahuan semua SDM yang ada di perusahaan itu. Bagaimana memberikan hiburan dan kesempatan untuk bersantai bagi buruh atau pegawai. Bagaimana usaha meningkatkan kebersihan, ketertiban serta keindahan bagi buruh atau pegawai. Bagaimana caranya mengintergrasikan keluarga ke dalam lingkungan perusahaan. Bagaimana memelihara kesejahteraan karyawan atau usaha sendiri dll. Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut peneliti sangat tertarik untuk melakukan

penelitian ini, dengan judul Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT Tirta Investama Danone "AQUA" Manado.

## TINJUAN PUSTAKA

### 1. Konsep Public Relation

Konsep dan pengertian public relations di tinjau dari suku kata atau secara etimologis. Public relations terdiri dari dua kata yaitu : public dan relations. Dalam bahasa Indonesia, kata public berarti public atau masyarakat dan Relations adalah hubungan-hubungan.

Jadi arti dari public relations adalah hubungan-hubungan dengan public/masyarakat. (Kustadi Suhandang 2004 : 29). Public relations adalah sebuah Interaksi dan menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan untuk kedua belah pihak, dan merupakan profesi yang profesional dalam bidangnya karena merupakan faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi dengan secara tepat dan dengan secara terus menerus karena public relation merupakan kelangsungan hidup organisasi yang bersangkutan.

Public relation adalah proses interaksi dimana public relation menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua belah pihak, dan menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik, bertujuan menanamkan keinginan baik, kepercayaan saling adanya pengertian, dan citra yang baik dari publiknya.

Public relations adalah usaha yang direncanakan secara terus-menerus dengan sengaja, guna membangun dan mempertahankan pengertian timbal balik antara organisasi dan masyarakatnya.

Public relations adalah sebuah Interaksi dan menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan untuk kedua belah pihak, dan merupakan profesi yang profesional dalam bidangnya karena merupakan faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi dengan secara tepat dan dengan secara terus menerus karena public relation merupakan kelangsungan hidup organisasi yang bersangkutan.

Konsep dan pengertian public relations di tinjau dari suku kata atau secara etimologis. Public relations terdiri dari dua kata yaitu : public dan relations. Dalam bahasa Indonesia, kata public berarti public atau masyarakat dan Relations adalah hubungan-hubungan.

Jadi arti dari public relations adalah hubungan-hubungan dengan public/masyarakat. (Kustadi Suhandang 2004 : 29).

Selanjutnya konsep public relations menurut IPRA (Internasional Public Relations Association) adalah: "fungsi manajemen yang khas mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalinan bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama".

Untuk lebih mempertajam pemahaman konsep dan pengertian public relations itu seperti apa, bisa juga kita lihat pendapat dari British Institute of Public Relations (IPR):

"Public Relations adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good-will*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya". (Jefkins-Daniel Yadin 2002:9). Public relation adalah fungsi khusus manajemen yang membantu membangun dan memelihara komunikasi bersama, pengertian, dukungan, dan kerjasama antara organisasi dan publik, melibatkan masalah manajemen, membantu manajemen untuk mengetahui dan merespon opini publik, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani minat publik, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, berguna sebagai sistem peringatan awal untuk

membantu mengantisipasi tren, dan menggunakan penelitian dan teknik suara yang layak dalam komunikasi sebagai alat utama.

## 2. Kerangka Teori

### Teori Hubungan Manusia

Elton Mayo dibantu Fritz Roethlisberger melakukan studi yang dikenal dengan studi *Howthorne (the Howthorne Studies)*, atau sering disebut *Efek Howthorne (The Howthorne Effect)* yang menyatakan dua kesimpulan dari hasil penelitian tersebut, yaitu: 1). Perhatian terhadap orang-orang boleh jadi mengubah sikap dan perilaku mereka. 2). Moral dan produktivitas dapat meningkat apabila para pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya (dalam Pace & Faules, 2006: 60).

Dimana keterkaitan teori ini dengan peranan public relations dalam meningkatkan kinerja karyawan Di PT. Tirta Investama Danone adalah sangat jelas apabila perusahaan memiliki perhatian terhadap karyawannya, dan juga perusahaan perlu membangun hubungan manusiawi diantara sesama karyawan dengan selalu berupaya menumbuhkan rasa kebersamaan melalui banyak kegiatan, misalnya liburan bersama, pemberian fasilitas, pemberian penghargaan dan banyak hal lain yang bisa dilakukan oleh perusahaan, melalui kegiatan public relations demi menumbuhkan rasa kebersamaan tersebut sehingga dapat membantu kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut menjadi lebih baik. Intinya hubungan antara perusahaan, manajemen dengan karyawan harus diciptakan sebaik mungkin untuk kepentingan peningkatan kinerja karyawan tersebut.

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Penelitian deskriptif yang baik sebenarnya memiliki proses dan dasar yang sama seperti penelitian kuantitatif lainnya.

### 2. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

Dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel (variabel tunggal) dimana variabel yang menjadi objek penelitian ini adalah Peranan Public Relations dalam meningkatkan kineja karyawan di PT. Tirta Investama Danone "Aqua" Manado

Kemudian untuk lebih memperdalam proses pengkajian permasalahan dalam penelitian ini yang menjadi definisi operasional dalam penelitian ini adalah terletak pada bagaimana Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT Tirta Investama Danone "AQUA" Manado. Berkaitan dengan caraberkomunikasi, bentuk komunikasi, saluran atau media komunikasi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah elemen yang berada pada wilayah penelitian (Arikunto 2001;102), lebih jelasnya Sugiono (2004:90), menjelaskan bahwa:

*"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadikan kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya"*

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Tirta Investama Danone "AQUA" Manado, yaitu 400 orang. Untuk mempermudah proses penelitian diperlukan sampel penelitian yang diambil dari sebagian populasi. Dengan menetapkan sampel 10 % dari jumlah populasi yaitu 40 orang atau responden penelitian.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan dengan dua cara yaitu mengumpulkan data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui kuisioner yang didapatkan dari responden di lapangan.

Dan untuk data sekunder adalah data yang didapatkan dari informasi pada PT Tirta Investama Danone "AQUA" Manado

#### **5. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif, dimana data diperoleh akan diolah dan diklasifikasi dengan menggunakan tabel frekuensi dan presentasi, yang kemudian di deskripsikan dalam bentuk kalimat, sehingga berdasarkan gambaran tersebut dapat ditarik kesimpulan mengenai hasil penelitian.

Rumus frekuensi dan presentasi adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Dimana : P: Presentasi

F: Frekuensi

N: Jumlah Sampel

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Salah satu kebutuhan utama manusia dalam menjaga kelangsungan hidupnya adalah minum, oleh sebab itu kebutuhan akan air tersebut menjadi sebuah hal yang lazim pada setiap individu tersebut. seiring perkembangan teknologi maka dengan itu pula hadir berbagai bentuk kemasan air minum yang tersedia guna menunjang tingginya kebutuhan akan air minum oleh masyarakat tersebut. Aqua merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kemasan air minum yang telah berdiri sejak tahun 1973.

Untuk daerah Sulawesi Utara mulai beroperasi sejak tahun 1991 di Airmadidi dengan nama perusahaan PT.SULUT KLABATINDO. Seiring perkembangan produksi dan perkembangan perusahaan yang mulai baik.Maka tentunya dalam sebuah sistem manajemen sering kali mengalami permasalahan.Diantaranya adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawannya berkaitan dengan produksi air minum kemasan tersebut.serang kali ditemui banyak permasalahan pada mulainya berkurang motivasi kerja, kurangnya disiplin dalam pekerjaan. Hal ini bisa saja terjadi di PT.SULUT KLABATINDO. PT Tirta Investama Danone "AQUA" cabang Manado adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang produksi air mineral, yang tentunya dalam menjalankan operasionalnya memerlukan karyawan yang berkualitas dan harus memiliki kinerja yang sangat baik. Namun dalam hal tersebut tetap saja mendapatkan permasalahan yang sangat berkaitan dengan menurunnya kinerja pegawai

pada perusahaan tersebut. Sebagai salah satu perusahaan yang memenuhi produksi air minum kemasan untuk masyarakat Sulawesi Utara dan sekitarnya.

Sesuai dengan rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu tentang bagaimana Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT Tirta Investama Danone "AQUA" Manado. Berkaitan dengan cara berkomunikasi, bentuk komunikasi, saluran atau media komunikasi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Untuk mengkaji proses dan strategi komunikasi tersebut, maka diperlukan penentuan indikator yang akan dijadikan acuan atau tolak ukur dalam penelitian ini. Indikator tersebut antara lain adalah:

- Bentuk komunikasi yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan
  - Komunikasi Kelompok
  - Komunikasi antarpribadi/ interpersonal communication
- Pendekatan Komunikasi berkaitan dengan meningkatkan kinerja karyawan
  - Komunikasi Intruksional
    - Membentak
    - Perintah
- Proses komunikasi antara pimpinan dengan karyawan
- Situasi nyaman saat bekerja

Untuk mendapatkan deskripsi yang jelas dan lebih akurat, indikator-indikator yang tersebut diatas dijabarkan dalam pertanyaan – pertanyaan penelitian dan didarkan kepada 40 orang karyawan yang bekerja di PT. PT Tirta Investama Danone "AQUA" Manado. .

Sebagaimana telah ditetapkan diatas terdapat 4 indikator besar, yang perlu dijabarkan dalam hasil penelitian ini. Indikator pertama adalah berkaitan dengan bentuk komunikasi yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja. Dengan pertanyaan apakah dalam berkomunikasi berkaitan dengan meningkatkan kinerja para karyawan, dilakukan melalui komunikasi secara kelompok.

Dari hasil penelitian mengenai komunikasi kelompok, mendapatkan pernyataan ya sebesar 75 %, sementara yang memberikan pernyataan kadang-kadang adalah 25 %. Dan yang memeberikan pernyataan tidak pernah adalah 0 % atau tidak ada jawaban.

Dari hasil penelitian mengenai apakah dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dilakukan dengan bentuk komunikasi kelompok, dapat disimpulkan bahwa bentuk komunikasi kelompok sering dilakukan karena sering kali pimpinan perusahaan mengadakan meeting dan evaluasi kerja, dengan beberapa bagian tertentu secara kelompok dalam upaya meningkatkan kinerja, dibidang produksi, kualitas dan mutu AQUA tersebut.

Dari hasil penelitian mengenai komunikasi antarpribadi, mendapatkan pernyataan ya sebesar 0 % atau tidak ada jawaban. Sementara yang memberikan pernyataan kadang-kadang adalah 42,5% Dan yang memeberikan pernyataan tidak pernah adalah 57,5%.

Dari hasil penelitian yang dijelaskn pada tabel 4.2 tentang bentuk komunikasi antarpribadi antara pmpinan dan karyawan jarang digunakan untuk memberikan motivasi kepada pekerja agar lebih meningkatkan kinerja mereka berkaitan dengan produksi dan target kerja. Komunikasi antarpribadi kadang-kadang digunakan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Tirta Investama Danone "AQUA" Manado.

Hasil penelitian tentang apakkah pimpinan memberi motivasi dalam bekerja untuk meningkatkan kinerja karyawan, mendapatkan pernyataan dari responden penelitian sebesar 17,5% dengan jawaban ya, sementara yang memberikan jawaban kadang-kadang 18 %, begitu juga dengan jawaban tidak pernah adalah 15 % atau tidak ada jawaban.

Dapat disimpulkan bahwa pimpinan kadang memberi motivasi kepada karyawan dalam bekerja untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Tirta Investama Danone

"AQUA" cabang Manado. Kurangnya pendekatan yang dilakukan oleh pimpinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut ini adalah indikator tentang apakah dalam meningkatkan kinerja pegawai salah satu pendekatan komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi instruksional, dengan cara membentak.

Hasil penelitian tentang komunikasi instruksional dengan cara membentak apakah dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan, mendapatkan pernyataan paling besar 87,5 % dengan jawaban kadang-kadang, sementara kedua adalah 12,5 % dengan jawaban ya, dan 0 % untuk jawaban tidak pernah.

Artinya disini dapat disimpulkan bahwa komunikasi instruksional dengan cara membentak jarang digunakan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kemungkinan besar digunakan apabila, terjadi kesalahan-kesalahan kerja yang cukup fatal.

Dari hasil penelitian tentang apakah pimpinan memberikan informasi tentang kinerja karyawan mendapatkan hasil penelitian dengan pernyataan sebesar 32,5 % dengan jawaban kadang-kadang, sedangkan pernyataan sebesar 67,5 % dengan jawaban tidak pernah, dan 0 % jawaban Ya.

Dari hasil penelitian tentang pimpinan memberikan informasi tentang kinerja karyawan jarang dilakukan karena hanya disampaikan 1 tahun sekali oleh pimpinan. Selanjutnya adalah indikator yang berkaitan dengan apakah karyawan mendapatkan reward (penghargaan) dari hasil kerja mereka

Dari hasil penelitian tentang apakah karyawan selalu memberikan gagasan kepada pimpinan, mendapatkan pernyataan yang paling besar adalah 100 % dengan jawaban Ya, kemudian pernyataan 0 % dengan jawaban kadang-kadang, sedangkan untuk pernyataan sebesar 0 % adalah jawaban responden tidak pernah atau tidak ada jawaban.

Dari hasil penelitian yang dijelaskan melalui tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa karyawan mendapatkan reward (penghargaan) dari hasil kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah selalu dilakukan oleh pihak perusahaan guna memberikan motivasi untuk lebih giat bekerja kepada seluruh karyawan yang ada di PT. Tirta Investama Danone "AQUA" cabang Manado.

Dari hasil penelitian tentang Situasi proses komunikasi dengan karyawan dalam suasana terbuka, mendapatkan pernyataan yang paling besar adalah 82,9 % dengan jawaban ya, kemudian pernyataan sebesar 17,1 % dengan jawaban dangat kadang-kdang, sedangkan untuk pernyataan sebesar 0 % adalah jawaban responden tidak tertutup dan tidak pernah atau tidak ada jawaban.

Dari hasil penelitian yang dijelaskan melalui tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa Situasi proses komunikasi dengan karyawan dalam suasana terbuka adalah selalu dilakukan oleh pihak perusahaan kepada karyawann untuk lebih giat bekerja kepada seluruh karyawan yang ada di PT. Tirta Investama Danone "AQUA" cabang Manado. Biasanya diadakan breafing sebelum bekerja.

Dari hasil penelitian tentang situasi proses komunikasi dengan karyawan dalam suasana tertutup, mendapatkan pernyataan yang paling besar adalah 70% dengan jawaban ya, kemudian pernyataan sebesar 30% dengan jawaban kadang-kadang, sedangkan untuk pernyataan sebesar 0 % adalah jawaban responden tidak pernah atau tidak ada jawaban.

Dari hasil penelitian yang dijelaskan melalui tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa Situasi proses komunikasi dengan karyawan dalam suasana tertutup adalah selalu dilakukan oleh pihak perusahaan guna memberikan motivasi untuk lebih giat bekerja kepada seluruh karyawan yang ada di PT. Tirta Investama Danone "AQUA" cabang Manado. Komunikasi dengan cara tertutup, biasanya dilakukan melalui surat peringatan, ataupun dengan

memanggil karyawan di dalam kantor pimpinan dalam situasi individu, untuk diberikan saran dan masukan dalam bekerja di perusahaan tersebut.

Dari hasil penelitian tentang situasi proses komunikasi dengan karyawan dalam suasana santai, mendapatkan pernyataan yang paling besar adalah 67.5 % dengan Ya, kemudian pernyataan sebesar 32.5 % dengan jawaban kadang-kadang, sedangkan untuk pernyataan sebesar 0 % adalah jawaban responden tidak pernah atau tidak ada jawaban.

Dari hasil penelitian yang dijelaskan melalui tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa Situasi proses komunikasi dengan karyawan dalam suasana santai adalah selalu dilakukan oleh pihak perusahaan. Komunikasi dengan cara santai ini, biasanya dilakukan pada saat-saat pimpinan bertemu dengan karyawan ketika di selah-selah istirahat ataupun makan siang. Sesekali juga dilakukan pada saat acara kebersamaan antara pimpinan dan seluruh karyawan.

Dari hasil penelitian tentang situasi proses komunikasi dengan karyawan dalam suasana tegang, mendapatkan pernyataan yang paling besar adalah 62.5% dengan jawaban kadang-kadang, kemudian pernyataan sebesar 37,5 % dengan jawaban Ya, sedangkan untuk pernyataan sebesar 0 % adalah jawaban responden tidak pernah atau tidak ada jawaban.

Dari hasil penelitian yang dijelaskan melalui tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa Situasi proses komunikasi dengan karyawan dalam suasana tegang adalah jarang dilakukan oleh pihak perusahaan guna memberikan motivasi untuk lebih giat bekerja kepada seluruh karyawan yang ada di PT. Tirta Investama Danone "AQUA" cabang Manado. Namun Komunikasi dengan suasana tegang ini terjadi, biasanya dilakukan pada saat-saat pimpinan memberikan peringatan akan kesalahan-kesalahan karyawan dalam pekerjaannya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan berkaitan dengan permasalahan tentang bagaimana peranan public relations dalam meningkatkan kinerja karyawan di Pt Tirta Investama Danone "Aqua" Manado dapat disimpulkan bahwa :

- Bentuk Komunikasi secara kelompok selalu dilakukan dalam bentuk pertemuan, rapat, dengan para karyawan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, sementara bentuk pendekatan komunikasi antarpribadi jarang dilakukan berkaitan dengan meningkatkan kinerja karyawan.
- Pimpinan kadang memberi motivasi kepada karyawan dalam bekerja untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Tirta Investama Danone "AQUA" cabang Manado. Kurangnya pendekatan yang dilakukan oleh pimpinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
- Pendekatan dengan memberikan reward kepada karyawan lebih sering digunakan dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- Suasana santai dan terbuka juga sering digunakan dalam memberikan pesan dalam meningkatkan kinerja karyawan, sementara suasana tertutup dilakukan hanya pada situasi tertentu apabila perusahaan perlu memberikan arahan secara tertutup kepada karyawannya.

### **2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan, dalam penelitian ini untuk meningkatkan kinerja karyawan lebih baik disarankan hal-hal sebagai berikut:



- Diperlukan penggunaan media-media baru seperti jejaring sosial untuk membantu proses penyampaian pesan yang berkaitan dengan meningkatkan kinerja karyawan.
- Diperlukannya kemampuan dan kemauan dari perusahaan maupun manajemen untuk dapat meningkatkan kinerja kepada karyawan baik melalui komunikasi langsung selain berupa pujian maupun dalam bentuk wujud meteri secara langsung.
- Perlunya motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Adanya kegiatan liburan bersama dapat menumbuhkan rasa akrab diantara sesama karyawan dan pimpinan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Anwar, 1992, *Strategi Komunikasi*, Bandung: Armico.
- Darsowiryono Soekadi. 1989. *Peranan Komunikasi Dalam Organisasi*. Surakarta: Bumi Ketingan.
- Fuchan, Arief. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional
- Rakhmat, Jalaludin., 2004. *Metode Penelitian Komunikasi (dilengkapi dengan contoh analisis statistic)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jefkins Frank, 2003. *Public Relation.*, Jakarta: Erlangga.
- Krech, Crutfield and Ballachey. 1962. *Individual and Society*. New York: Mc. Graw Hill Bokk Company inc.
- Suhandang, Kustadi., 2004, *Public Relations Perusahaan (Kajian Program Implementasi)*, Bandung: Nuansa.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nitisemito, Alex. 1982. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Onong U. Effendy, 1983, *Dimensi-Dimensi Komunikasi*, Bandung: Alumni.
- ..... , 1986, *Dinamika Komunikasi*, Remajakarya, Bandung.
- Pace, R.Wayne dan Don F. Faules. 2001. *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabet.
- Tan, Alexis.1981. *Mass Communication Theories and Research*. Colombus: Grid Publishing Inc. Indianola, United States.
- Infante, Dominic A, Rancer, Andrew s., Womack, Deanna F.1990. *Building Communication Theory*: Lillionis: Waveland Press, Inc.
- Data PT Tirta Investama Danone "AQUA" Manado 2014