

**FUNGSI EMPLOYEE RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS DI BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG BANDUNG)**

***FUNCTION OF EMPLOYEE RELATIONS IN IMPROVING EMPLOYEE PERFORMANCE (CASE STUDY IN THE CUSTOMER SERVICE SECTION OF PT BANK TABUNGAN NEGARA BANDUNG)***

**Rizka Zoliana Carisa<sup>1</sup>, Nantia Rena Dewi Munggaran<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Langlangbuana

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi *employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan Studi Kasus di Bagian *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan paradigma penelitian konstruktivisme, dan pendekatan penelitian studi kasus. Subyek penelitiannya adalah *customer service*. Proses pengumpulan diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam, sedangkan untuk data penunjang diperoleh melalui studi dokumentasi hasil penelitian. Pembinaan *employee relations* sangatlah penting agar program-program yang disampaikan kepada karyawan dapat berhasil dan tujuan perusahaan tercapai. Bank BTN Cabang Bandung selalu berupaya agar *customer service officer* dapat memberikan pelayanan terbaik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *employee relations* berfungsi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi secara tatap muka dari *customer care unit head* ke *customer service* dan *customer care unit head* yang secara konsisten memberikan informasi, mengajarkan tentang hal baru, melakukan pendekatan untuk perbaikan, dan menjadi contoh yang baik sangat berpengaruh terhadap kinerja *customer service*. Komunikasi yang dilakukan di Bank BTN Cabang Bandung secara dua arah melalui media komunikasi surat edaran dan *briefing morning*.

**Kata Kunci:** *Employee Relations, Customer Service, Bank BTN, Kinerja*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the function of employee relations in improving employee performance Case Study in Customer Service Part PT. Bank Tabungan Negara Branch of Bandung. This study used a qualitative research method, the research paradigm of constructivism, and a case study approach. The subject of his research is the customer servic. Collection process was obtained through observation and indepth interviews, while supporting data obtained through the study of research documentation. Development of employee relations is very important that programs are delivered to employees can succeed and achieve corporate goals. BTN Bank branch of Bandung ensures that the customer service officer can provide the best service. The results showed that the employee relations function to improve employee performance. Face to face communication from the customer care unit head to customer service and customer care unit head that consistently provide information , teach on a new approach for repair, and be a good example of very influential on the performance of customer service. Communications made in Bank BTN branch of*

*Bandung is a two-way communication through the medium of circulars and morning briefing.*

**Keywords :** *Employee Relations, Customer Service, Bank BTN, Performance.*

## 1. Pendahuluan

Persaingan perbankan tidak hanya pada produknya saja, pelayanan yang baik dari karyawan kepada nasabah dapat berpengaruh terhadap kepuasannya. Maka dari itu bank terus meningkatkan kuantitas sumber daya manusia dengan merekrut tenaga-tenaga yang telah siap pakai untuk memperoleh hasil yang optimal. Sumber daya manusia di suatu bank yang berperan penting dalam pelayanan terhadap nasabah adalah bagian *customer service*.

Seorang *customer service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Kemampuan berkomunikasi efektif juga merupakan salah satu ciri mutu SDM karyawan. Komunikasi di dalam *customer service* terdiri dari komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Dua arah komunikasi atas-bawah dan bawah-atas sangat penting untuk mencapai keberhasilan tujuan. Komunikasi yang sering dipergunakan di *customer service* adalah komunikasi dua arah. Komunikasi ke bawah terjadi pada pimpinan yang melakukan kegiatan alih pesan kepada bawahan.

Di samping itu, keberadaan *public relations* dinilai penting bagi perusahaan karena berperan sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dengan publik, baik publik internal maupun publik eksternal sehingga bisa menciptakan hubungan yang harmonis. Keberhasilan perusahaan juga tidak terlepas dari suatu

peran *public relations* didalamnya yang menjadi penggerak suatu kesuksesan perusahaan yang didalam ini terdapat publik internal yaitu seluruh jajaran personil dalam perusahaan dari top manajemen sampai dengan lapisan yang terbawah.

Seperti halnya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Bandung juga berusaha untuk menjalin hubungan yang baik antara atasan dan bawahan serta seluruh karyawan yang ada. Pembinaan hubungan masyarakat internal (*employee relations*) sangatlah penting agar program-program yang disampaikan kepada karyawan dapat berhasil dan apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai.

Namun, dalam menjalankan kegiatan *employee relations*, terdapat beberapa faktor yang menghambat. Bank BTN Cabang Bandung memiliki 10 (sepuluh) kantor cabang pembantu dan 17 (tujuh belas) kantor kas yang tersebar di kota dan kabupaten Bandung, sehingga untuk mengikuti suatu acara karyawan di kantor cabang pembantu dan kantor kas harus menempuh jarak yang jauh.

Hal ini jelas menghambat meningkatnya produktivitas kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka perlu diadakan suatu evaluasi terhadap pengaruh kegiatan *employee relations* terhadap kinerja karyawan Bank BTN Cabang Bandung.

## 2. Metode Penelitian

Suatu perusahaan selalu menuntut kerja yang baik dari karyawannya dalam pencapaian tujuan perusahaan. Perusahaan memerlukan karyawan yang bekerja dengan profesional dan loyalitas yang tinggi. Usaha pencapaian tujuan perusahaan tersebut dapat mempengaruhi tingkah laku pada organisasi itu sendiri seperti pengambilan keputusan pimpinan. *Employee relations* bertujuan membangun komunikasi dan hubungan yang harmonis antara karyawan dengan manajemen.

Upaya agar orang lain mematuhi apa yang kita inginkan merupakan tujuan komunikasi yang paling umum dan paling sering digunakan. Mendapatkan kepatuhan (*gaining compliance*) adalah upaya yang kita ingin mereka lakukan atau agar mereka menghentikan pekerjaan yang tidak kita sukai. Pesan-pesan yang dibuat agar orang memiliki kepatuhan (*compliance gaining message*) merupakan salah satu topik yang paling banyak diteliti dalam ilmu komunikasi. Banyaknya riset mengenai strategi memperoleh kepatuhan ini terutama didorong oleh terbitnya hasil penelitian dari Gerald Marwell dan David Schmitt. Penelitian mereka berhasil mengidentifikasi strategi yang umum digunakan orang untuk mendapatkan kepatuhan dari orang lain. (Morissan, 2013: 161)

Creswell mengemukakan Pendekatan kualitatif adalah pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif- konstruktif (misalnya, makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai sosial dan sejarah, dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengaturan tertentu), atau berdasarkan perspektif

partisipatori (misalnya: orientasi terhadap politik, isu kolaborasi, atau perubahan), atau keduanya. (Gunawan, 2013: 82)

Sebuah studi kasus (*case study*) memberikan deskripsi tentang individu. Individu ini biasanya adalah orang, tapi biasa juga sebuah tempat seperti perusahaan, sekolah, dan lingkungan sekitar. Sebuah studi observasi naturalistik kadang juga disebut dengan studi kasus.

Suatu lembaga atau sejumlah lembaga dianalisis secara mendalam dengan melakukan pengamatan. Setiap kelompok diteliti dan dilaporkan, serta adanya permainan peran, yang mana para responden diminta memainkan peran berbeda satu sama lain. Pendekatan studi kasus digunakan secara langsung dalam penelitian legal dan banyak dilakukan secara klinis. Dalam bidang bisnis, studi kasus ini dipopulerkan oleh *Harvard Business School*. Banyak pula pendekatan menggunakan penelitian kualitatif sebagai akar dalam penelitian ilmu sosial. (Ardianto,

2010:65)

Proses pendekatan terhadap informan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, pendekatan struktural, peneliti mendapatkan nama-nama *customer service officer* yang berkerja di Bank BTN Cabang Bandung yang akan dijadikan sebagai informan kunci.

Kedua, pendekatan personal (*rapport*), dimana peneliti berkenalan dengan *customer service officer* yang berkerja di Bank BTN Cabang Bandung.

### 3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bank BTN merupakan sebuah bank milik BUMN yang bergerakinya lebih di bidang perumahan. Akan tetapi Bank BTN tidak saja hanya melayani nasabah untuk kebutuhan dalam perumahan saja, Bank BTN juga memiliki beragam produk dan layanan jasa sama seperti halnya bank-bank lain yakni tabungan, deposito, giro, kiriman uang, kartu ATM, *mobile banking*, dan beragam kredit lainnya.

Keberhasilan suatu perusahaan merupakan keberhasilan dari sumber daya manusianya. Bank BTN mampu memberikan pelayanan terbaik melalui tangan-tangan *frontliner* yaitu *customer service* dan *teller service*. CS di Bank BTN merupakan bagian yang penting dalam memberikan kepuasan nasabah. CS adalah barisan paling terdepan dalam hal memberikan pelayanan pada nasabahnya. Segala informasi yang diperlukan oleh nasabah berupa produk ataupun layanan lainnya akan layani oleh CS. CS harus mampu menguasai produk yang ada di dalam perusahaan dan memberikan pelayananan sebaik mungkin kepada nasabah dalam segala situasi dan kondisi. CS harus dapat memainkan peran yang baik dihadapan nasabah sekalipun dalam kondisi tidak baik. Oleh karena itu CCU *head* harus mampu membimbing dan melakukan pengawasan terhadap CS melalui pendekatan-pendekatan agar motivasi kerja seorang CS selalu baik setiap harinya. Dengan pendekatan yang baik maka akan menghasilkan kinerja CS yang baik dan berdampak baik juga pada perusahaan.

Untuk terus menjaga kinerja dari CS dan karyawan lainnya suatu perusahaan perlu melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat

meningkatkan semangat kerja karyawan. Sejauh ini *employee relations* di Bank BTN telah berjalan baik dan sering melakukan berbagai macam kegiatan *employee relations* seperti *Family gathering*, kegiatan itu dilakukan setahun sekali, lalu ada *outbond* yang dilakukan 2 tahun sekali, olahraga seperti zumba, futsal, dan tenis meja yang dilakukan setiap minggunya, lalu bagi para *frontliner* diadakan *roleplay* setiap minggunya untuk memantau kinerja, selain itu apabila ada hal penting yang perlu di informasikan juga lakukan sosialisasi langsung atau melalui edaran memo, selain itu juga Bank BTN memberikan penghargaan bagi karyawan yang kinerjanya bagus guna meningkatkan kepatuhannya karyawan terhadap SOP perusahaan.

Di dalam suatu perusahaan *employee relations* memiliki pengaruh cukup banyak dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kegiatan *employee relations* ini merupakan salah satu strategi manajemen dalam membina hubungan baik dengan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan itu sendiri. Kegiatan *employee relations* di Bank BTN juga ditujukan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku sehingga timbul adanya motivasi kerja karyawan agar dapat bekerjasama mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja CS di bank BTN cabang Bandung dirasa sudah cukup baik, karena sering melakukan kegiatan *employee relations* salah satunya *roleplay* yang dilakukan setiap minggunya. *Roleplay* menjadi kegiatan rutin bagi CS agar konsistensi dalam melayani nasabah dapat selalu terpantau oleh CCU Head. CS di Cabang Bandung pun di beri target oleh

manajemen untuk pencapaian nilai MRI itu sebesar 96%, dan itu merupakan target yang cukup tinggi sehingga *CCU Head* selalu menekankan untuk melakukan *roleplay*, karena di dalam kegiatan *roleplay* tersebut selain CS menjadi terlatih dalam memberikan pelayanan prima, CS pun mampu berdiskusi apabila ada kesulitan dan kendala dalam menghadapi masalah. Namun terkadang masih ada saja CS yang bermalas-malasan dalam melakukan *roleplay* karena faktor jarak. Akan tetapi itu tidak dijadikan hambatan, karena manajemen akan memberikan penghargaan bagi karyawannya yang mau berkembang kearah yang lebih baik. Penghargaan dalam pekerjaan juga memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kinerja karyawan, tidak sedikit karyawan yang termotivasi bekerja lebih baik dan lebih baik lagi karena adanya penghargaan atas apa yang dia kerjakan.

#### 4. Simpulan dan Saran

Bentuk *employee relations* yang dilakukan di Bank BTN Cabang Bandung dalam meningkatkan kinerja karyawan di bagian *customer service* dilakukan dengan komunikasi secara tatap muka dari atasan ke bawahan dan melalui media komunikasi serta dengan melakukan kegiatan diluar pekerjaan.

Bagi para CS Bank BTN Cabang Bandung agar selalu berusaha untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi dengan atasan dan selalu meningkatkan rasa kekeluargaan yang ada. Sedangkan bagi pihak pimpinan perlu memanfaatkan waktu/ kesempatan khusus yang tersedia untuk melakukan pendekatan-pendekatan

dengan karyawan dan menambah kegiatan-kegiatan *employee relations*. Lalu bagi peneliti selanjutnya, agar dapat lebih menambah referensi untuk kelengkapan data penelitian dalam hal *employee relations* suatu perusahaan.

#### Daftar Pustaka

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations*

*Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Ardianto, Elvinaro & Bambang Q-Anecs. 2007. *Filsafat Ilmu Komunikasi*.

Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Ardianto, Elvinaro & Soleh Soemirat.

2007. *Dasar-Dasar Public Relations*.

Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Ardianto, Elvinaro. 2013. *Handbook Of PR Pengantar Komprehensif*. Bandung:

Simbiosis Rekatama Media

Cozby, Paul C. 2009. *Methods in*

*Behaviour Research Edisi 9*. Yogyakarta:

Pustaka Pelajar

Creswell, John W. 2013. *Research*

*Design. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu*

*Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung:

PT Citra Aditya Bakti

\_\_\_\_\_. 2006.

*Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung:

PT Remaja Rosdakarya

Gunawan, Imam. 2013. *Metode*

*Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*.

Jakarta: PT Bumi Aksara

- Jefkins, Frank. 1982. *Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Kuswarno, Engkus. 2009. *Fenomenologi: Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitian*. Bandung: Widya Padjadjaran
- Manulang, M. 2002. *Manajemen Personalita*. Jakarta: Balai Pustaka
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mulyana, Deddy. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_. 2013. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mutiara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghaila Indonesia
- Ruslan, Rosady. 1997. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Humas dan Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Sendjadja, S. Djuarsa. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Gravindo Persada
- Siswanto, Bambang. 1992. *Humas Teori dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara
- Veithzal, Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Gravindo Persada
- Sumber Lain: [www.BTN.co.id](http://www.BTN.co.id)  
<http://penelitianstudikases.blogspot.com.html>