



**STRATEGI *EMPLOYEE RELATIONS* DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG SELATAN DI MASA
PANDEMI COVID 19 DALAM MEMPERTAHANKAN
KUALITAS KERJA**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi*

Diajukan Oleh:

Nama : Andi Fachrianda

NIM : 1706015193

Peminatan : Hubungan Masyarakat



Uhamka

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA, 2021**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Fachrianda

NIM : 1706015193

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Humas

Judul : **Strategi *Employee Relations* Dinas Komunikasi Dan
Informatika Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi
Covid 19 Dalam Mempertahankan Kualitas Kerja**

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan BUKAN PLAGIAT. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 17 Juli 2021

Yang Menyatakan



Andi Fachrianda

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Strategi *Employee Relations* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan di masa Pandemi Covid 19 dalam mempertahankan kualitas kerja**

Nama : Andi Fachrianda

NIM : 1706015193

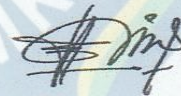
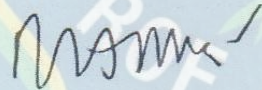
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Humas

Telah diperiksa dan disetujui
Untuk mengikuti ujian Skripsi oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Syaiful Rohim, M.Si

Farida Hariyati, S.IP., M.I.Kom.

Tanggal: 21 Juli 2021


Tanggal: 21 Juli 2021

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Strategi *Employee Relations* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan di masa Pandemi Covid 19 dalam mempertahankan kualitas kerja**
Nama : Andi Fachrianda
NIM : 1706015193
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Humas

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 30 Juli 2021, dan dinyatakan LULUS


Dr. Hj. Novi Andayani Praptiningsih, M.Si.

Penguji I

Tanggal : 1 September 2021


Wininda Qusnul Khotimah, MA

Penguji II

Tanggal : 1 September 2021


Dr. Syaiful Rohim, M.Si

Pembimbing I

Tanggal: 21 Juli 2021


Farida Hariyati, S.IP., M.IKom.

Pembimbing II

Tanggal: 21 Juli 2021

Mengetahui
Dekan



Dra. Tellys Corliana, M.Hum

ABSTRAK

Judul Skripsi : Strategi *employee relations* dinas komunikasi dan informatika kota tangerang selatan di masa pandemi covid 19 dalam mempertahankan kualitas kerja

Nama : Andi Fachrianda

Nim 1706015193

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : *Public Relations* (Humas)

Halaman : 97 + xiii + 3 Tabel + 5 Gambar + 4 Lampiran

Hubungan karyawan merupakan sesuatu yang perlu dijaga dan dilakukan dengan baik dalam dunia kerja, terkhusus dimasa Pandemi seperti ini. Karena tentunya itu akan mempengaruhi efektivitas komunikasi dan tingkat kinerja yang dilakukan karyawan terkhusus kepada karyawan Dinas Kominfo Kota Tangsel. Bentuk hubungan karyawan serta bagaimana cara menghadapi dinamika yang ada baik karyawan maupun pimpinan yang ada di Dinas Kominfo merupakan tanggung jawab bersama terkhusus bagian Humas yang mengendalikan situasi di internal maupun eksternal.

Penelitian ini menggunakan paradigm konstruktivisme serta teori yang digunakan adalah teori *Human Relations*. Asumsi mengenai teori yang penulis gunakan ialah karena menjelaskan tentang bagaimana pola komunikasi serta interaksi yang dilakukan untuk memperoleh sebuah kesadaran dan kepuasan secara psikologis. Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif serta metode yang digunakan ialah observasi non partisipan dan pengumpulan datanya dengan cara wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

Hasil Penelitian nya adalah

Memahami sebuah kompleksitas *problem* hubungan karyawan di tengah Pandemi seperti ini, maka bentuk pengoptimalan hubungan karyawan di masa Pandemi seperti ini tentu mengalami perubahan yang cenderung drastis. Dimulai dengan cara penyesuaian pola komunikasi yang sedikit dirubah mengingat bahwasannya di masa Pandemi seperti ini minim nya sebuah intensitas komunikasi yang dilakukan oleh karyawan dan juga pemimpin perusahaan terkait. Tentunya bagaimana optimalisasi komunikasi yang diterapkan di masa Pandemi ini agar sebuah kinerja yang diperoleh tetap stabil dan tidak mengalami kemerosotan kinerja.

Kata Kunci : Hubungan Karyawan, *Human Relations*, Dinas Kominfo

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Kontribusi Penelitian..... | 8 |
| 1.5.1 Kontribusi Akademis | 8 |
| 1.5.2 Kontribusi Metodologis | 9 |
| 1.5.3 Kontribusi Praktis..... | 9 |
| 1.5.4 Kontibusi Sosial | 9 |
| 1.6 Keterbatasan Penelitian | 9 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 10 |
| BAB II KERANGKA PEMIKIRAN | 12 |
| 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| 2.2 Paradigma Konstruktivisme | 15 |
| 2.3 Hakekat Komunikasi | 16 |

| | | |
|-------------------------------------|---|----|
| 2.3.1 | Definisi Komunikasi | 16 |
| 2.3.2 | Fungsi Komunikasi | 18 |
| 2.3.3 | Model Komunikasi..... | 20 |
| 2.3.4 | Elemen Komunikasi | 23 |
| 2.3.5 | Konteks Komunikasi | 26 |
| 2.4 | Hubungan Masyarakat | 29 |
| 2.4.1 | Definisi Hubungan Masyarakat..... | 29 |
| 2.4.2 | Fungsi Hubungan Masyarakat..... | 30 |
| 2.4.3 | Tujuan Hubungan Masyarakat | 32 |
| 2.4.4 | Tugas Hubungan Masyarakat..... | 34 |
| 2.5 | Komunikasi Organisasi | 35 |
| 2.5.1 | Definisi Komunikasi Organisasi | 35 |
| 2.5.2 | Tujuan Komunikasi Organisasi..... | 36 |
| 2.5.3 | Fungsi Komunikasi Organisasi | 37 |
| 2.6 | <i>Human Relations</i> | 39 |
| 2.6.1 | Pengertian <i>Human Relations</i> | 39 |
| 2.6.2 | Faktor dalam <i>Human Relations</i> | 40 |
| 2.6.3 | Prinsip-prinsip <i>Relations Human</i> | 42 |
| 2.7 | <i>Internal Communications</i> | 44 |
| 2.8 | Konsep <i>Employee Relations</i> | 47 |
| 2.9 | Bagan Kerangka Pemikiran..... | 49 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 50 |
| 3.1. | Pendekatan penelitian, Metode Penelitian, dan Jenis Penelitian..... | 50 |
| 3.1.1 | Pendekatan Penelitian | 50 |
| 3.1.2 | Metode Penelitian..... | 51 |
| 3.1.3 | Jenis Penelitian..... | 52 |
| 3.2. | Penentuan Informan | 53 |
| 3.3. | Teknik Pengumpulan Data..... | 56 |
| 3.4. | Teknik Analisis Data..... | 59 |

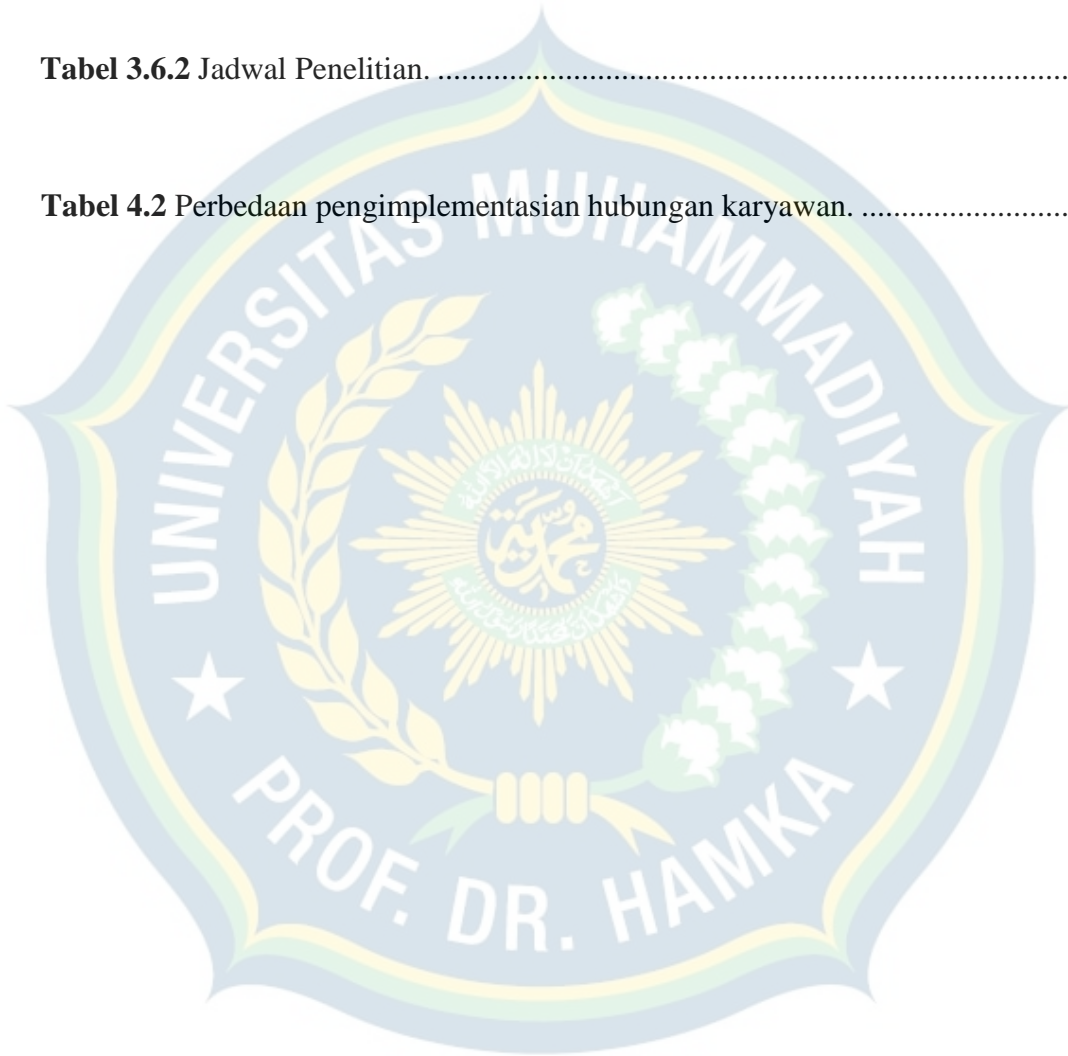
| | | |
|--|--|-----------|
| 3.5. | Bagan Alur Penelitian | 60 |
| 3.6. | Lokasi dan Jadwal Penelitian | 61 |
| 3.6.1. | Lokasi Penelitian..... | 61 |
| 3.6.2. | Jadwal Penelitian..... | 61 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 62 |
| 4.1 | Subjek Penelitian..... | 62 |
| 4.1.1 | Profil Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan..... | 62 |
| 4.1.1.1 | Logo Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan | 62 |
| 4.1.1.2 | Visi dan Misi Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan... | 65 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi..... | 67 |
| 4.1.3 | Kegiatan dan aktivitas Dinas Kominfo Kota Tangsel pada skala Eksternal..... | 67 |
| 4.1.4 | Kegiatan dan aktivitas Dinas Kominfo Kota Tangsel pada skala Internal..... | 70 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 71 |
| 4.2.1 | Landasan utama dalam penerapan hubungan karyawan Dinas Kominfo Kota Tangsel dimasa Pandemi Covid 19 | 73 |
| 4.2.2 | Bentuk Strategi atau taktik yang dilakukan pimpinan Dinas Kominfo Kota Tangsel dalam pengimplementasian hubungan karyawan dimasa Pandemi | 74 |
| 4.2.2.1 | Latar belakang adanya pengimplementasian hubungan karyawan dimasa Pandemi | 74 |
| 4.2.3 | Upaya yang dilakukan untuk mengefektifkan komunikasi internal dimasa Pandemi Covid 19..... | 77 |
| 4.2.3.1 | Pengelolaan komunikasi internal hubungan karyawan Dinas Kominfo Kota Tangsel | 79 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 83 |
| 4.3.1 | Fungsi penerapan komunikasi internal hubungan karyawan Dinas Kominfo dimasa pandemi | 83 |
| 4.3.2 | Hubungan karyawan Dinas Kominfo Kota Tangsel dimasa Pandemi guna mencegah kesenjangan komunikasi..... | 88 |

| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 4.3.3 | Konsep hubungan karyawan Dinas Kominfo dimasa Pandemi... | 91 |
| 4.3.4 | Bentuk Iklim Organisasi Dinas Kominfo pada masa Pandemi Covid 19 yang diterapkan pimpinan kepada karyawan..... | 93 |
| 4.3.5 | Bentuk Komunikasi <i>Internal</i> yang dilakukan pimpinan Dinas Kominfo dalam mengatasi permasalahan yang ada | 95 |
| BAB V PENUTUP..... | | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 99 |



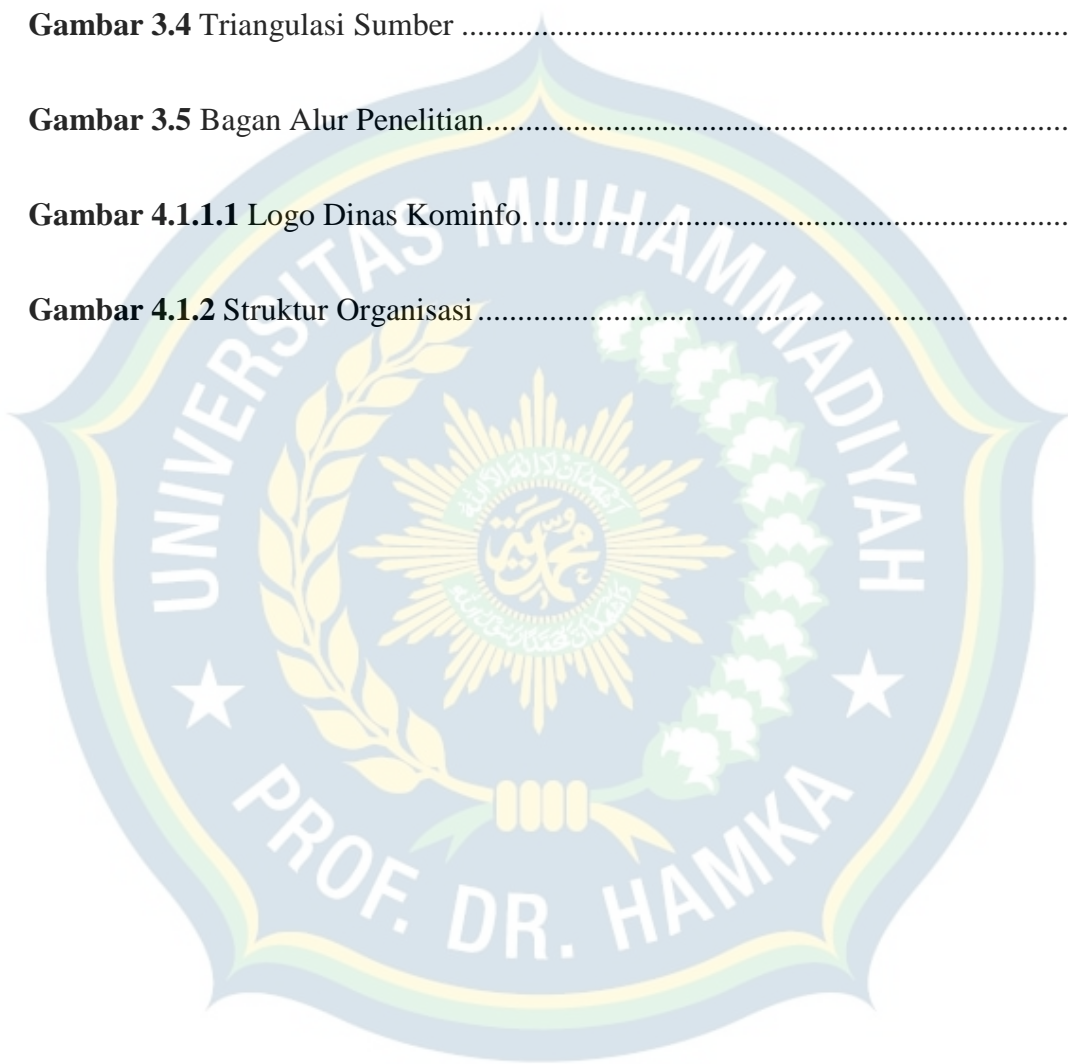
DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| Tabel 3.6.2 Jadwal Penelitian..... | 61 |
| Tabel 4.2 Perbedaan pengimplementasian hubungan karyawan..... | 76 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran Penulis | 49 |
| Gambar 3.4 Triangulasi Sumber | 59 |
| Gambar 3.5 Bagan Alur Penelitian..... | 60 |
| Gambar 4.1.1.1 Logo Dinas Kominfo..... | 62 |
| Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi..... | 67 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga pemerintah adalah kumpulan orang yang dipilih secara khusus untuk menjalankan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada rakyat atau masyarakat. Jika instansi pemerintah dapat secara efektif dan efisien memproses, memobilisasi dan menggunakan sumber daya manusianya, tujuan mereka dapat tercapai. Dalam suatu organisasi, potensi sumber daya manusia pada dasarnya merupakan salah satu modal yang memegang peranan paling penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Organisasi perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin, karena kunci keberhasilan suatu organisasi tidak hanya terletak pada keunggulan teknologi dan ketersediaan dana, tetapi juga faktor manusia dapat dikatakan sebagai sumber daya utama yang dapat disesuaikan dan dianalisis, serta mengendalikan masalah-masalah yang ada di dalam organisasi.

Di masa pandemi Covid-19, instansi pemerintah perlu meningkatkan kinerja melalui perilaku yang baik dan komunikasi yang efektif agar berdampak positif sesuai dengan visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan. Manusia harus berkomunikasi sebagai manusia sosial dalam kehidupannya,

yang berarti membutuhkan orang lain, kelompok atau komunitas untuk berinteraksi. Inilah esensi yang dibentuk oleh kebanyakan orang melalui integrasi sosial dengan orang lain dalam kelompok dan masyarakat.

Dalam komunikasi, perlu ada pengirim pesan, penerima pesan, dan penerima pesan. Khususnya komunikasi di dalam organisasi perusahaan, komunikasi di dalam organisasi lain biasanya terjadi dalam dua situasi, yaitu komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan (*internal communication*) dan komunikasi yang terjadi di luar perusahaan (*external communication*). Dalam komunikasi internal, baik vertikal, horizontal, maupun diagonal, seringkali terdapat kesulitan yang menyebabkan kesulitan komunikasi, atau komunikasi yang buruk. Kesulitan ini disebabkan oleh kesalahpahaman karakteristik psikologis seperti keegoisan, kurangnya keterbukaan di antara karyawan, dan rasa tekanan, yang mengarah pada komunikasi yang buruk dan kesulitan utama dalam mencapai tujuan organisasi. (Onong Uchjana. 2011: 44)

Berdasarkan pra survei yang dilakukan peneliti sebelum penelitian yang dilakukan di Diskominfo Tangerang Selatan peneliti menemukan bahwa di Dinas Komunikasi dan Informatika Tangerang Selatan kegiatan kepegawaian belum sepenuhnya dilaksanakan dan dilaksanakan, misalnya , Rapat rutin diadakan untuk mempererat komunikasi efektif antara karyawan dengan atasan atau pimpinan sebagai bentuk interaksi yang baik. Dalam hal ini hal-hal tersebut perlu ditingkatkan agar tercipta suasana organisasi yang baik di Dinas Komunikasi dan Informatika Tangerang Selatan.

Seluruh kegiatan kepegawaian diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi instansi pemerintah khususnya Kementerian Komunikasi dan Informatika. Selain itu, situasi saat ini berbeda dari biasanya karena wabah Covid 19 masih semakin besar. Salah satu dampak positif yang diharapkan adalah kepuasan karyawan yang bekerja dalam kondisi tidak normal, yang terhalang oleh Covid 19 dan protokol kesehatan wajib, dan akan mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan atau peningkatan kualitas kerja di mana pun mereka bekerja. suatu bentuk timbal balik. Begitu pula sebaliknya, sehingga jika semua dinas di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan dapat menanganinya dengan baik, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan akan mampu bersaing dengan Pemkot Tangerang Selatan dengan instansi-instansi yang ada di kota. (Jurnal Interaksi Sigit Hardiyanto | Volume : 2 | Nomor : 1 | Edisi : Januari 2016 | hlm 44-49)

Namun menurut Ruslan (2011: 278), pasti ada beberapa faktor yang menghambat implementasi strategi hubungan karyawan Berdasarkan pra-investigasi yang dilakukan oleh peneliti, faktor-faktor yang mempengaruhi kesenjangan/hambatan komunikasi tersebut di atas tidak biasa dilihat dari Situasi saat ini Masih karena pandemi Covid 19, fenomena Dinas Komunikasi dan Informatika Tangerang Selatan saat ini bermula dari adanya kepentingan dan motif tersembunyi dari beberapa pegawai.

Dalam keadaan Covid 19 yang masih melanda, dirasa kesenjangan komunikasi yang terjadi saat ini menimbulkan dampak menurunnya kinerja karyawan, hal tersebut dikarenakan iklim organisasi atau suasana ditempat bekerja tidak kondusif. Hal ini merupakan salah satu pekerjaan rumah untuk manajemen untuk dapat bertindak tepat dan cepat serta menyiapkan strategi yang tepat agar gejala yang terjadi saat ini tidak menjadi berkepanjangan dan berdampak buruk bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan.

Penerapan strategi *employee relations* di tengah Pandemi Covid 19 ini secara berkesinambungan diharapkan adanya timbul rasa nyaman dan rasa saling mengerti dan memahami antara sesama karyawan di dalam bekerja dan antara bawahan dengan atasan. Sehingga tidak lagi terjadi kesenjangan komunikasi antar sesama karyawan maupun antara bawahan dengan atasan. Dengan begitu kelancaran komunikasi antar sesama karyawan maupun antara bawahan dan atasan dapat terjalin dengan baik dan mencegah adanya *miss komunikasi* kedepan nya.

Kelancaran komunikasi di tengah keadaan Pandemi Covid 19 ini cara yang efektif untuk mempengaruhi efisiensi kerja dan membuat proses komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan lancar dengan menggunakan *system* dialog. Komunikasi dialog yaitu komunikasi yang dilakukan dua arah yang bertujuan timbal balik “penyampai pesan adalah juga penerima pesan”. Komunikasi dialog bertujuan untuk mengoptimalkan kecenderungan pimpinan perusahaan guna menerjemahkan setiap pesan atau himbauan yang diberikan kepada para karyawan nya.

Dalam upaya membentuk kerjasama yang baik antara anggota satu dengan lainnya dalam organisasi secara senegiritas serta solidaritas, maka para anggota membutuhkan bentuk hubungan dan komunikasi yang efektif antar anggota organisasi. Tanpa komunikasi, suatu organisasi tidak dapat eksis, dan tanpa komunikasi, koordinasi kerja tidak mungkin terjadi, yang akan mengakibatkan kurangnya komunikasi. Oleh karena itu, akan menyebabkan karyawan menjadi lelah bekerja. Komunikasi dalam suatu organisasi adalah suatu interaksi, sebagai bentuk upaya pertukaran informasi antar anggota organisasi, termasuk komunikasi verbal dan nonverbal. (Arni, 2018 : 21)

Salah satu bentuk pengaturan hubungan antara perusahaan dengan karyawannya adalah hubungan karyawan. Mengembangkan hubungan karyawan, termasuk menjalin komunikasi atau hubungan dua arah yang baik antara manajemen dan karyawan untuk meningkatkan kerjasama dan hubungan yang harmonis antara keduanya. Dengan cara ini, jika hubungan komunikasi berjalan dengan baik, diharapkan kerja internal perusahaan akan meningkat. Dengan kata lain hubungan karyawan bertujuan untuk mencapai saling pengertian, kerjasama (hubungan) dan loyalitas antara manajemen dan karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja. (Sedarmayanti. 2013 : 21)

Strategi hubungan karyawan yang diterapkan dalam organisasi akan berdampak langsung pada suasana komunikasi di dalam organisasi. Suasana komunikasi merupakan hasil persepsi karyawan terhadap aktivitas komunikasi yang

berlangsung di dalam perusahaan. Oleh karena itu, jika karyawan percaya bahwa strategi hubungan karyawan yang diterapkan dalam organisasi tidak menciptakan suasana komunikasi yang baik di dalam organisasi, tentu saja akan berdampak negatif pada perilaku dan partisipasi karyawan di perusahaan. Hal ini mempengaruhi usaha organisasi untuk mencapai tujuannya.

Hubungan karyawan dalam organisasi seringkali mengarah pada tingkat kepuasan pribadi dalam lingkungan komunikasi. Seperti disebutkan sebelumnya, suasana komunikasi tertentu dapat menciptakan perilaku karyawan yang positif dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi harus mampu melakukan aktivitas hubungan karyawan yang dapat menciptakan kepuasan komunikasi, sehingga menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan. (Sedarmayanti. 2013 : 46)

Dalam penelitian ini penulis memilih Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan menjadi fokus penelitian. Argumentasi peneliti dalam memfokuskan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan, sebagai objek penelitian adalah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan adalah perusahaan atau instansi yang bergerak di bidang pemerintahan, dalam hal ini yang perlu diterapkan sebagai strategi *employee relations* dalam upaya untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Strategi *employee relations* yang diterapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan diharapkan dapat meningkatkan kinerja para karyawan, untuk menghindari *miss communication* yang terjadi antara bawahan dengan atasan.

Berdasarkan uraian yang di sampaikan peneliti, peneliti melihat adanya daya tarik untuk melakukan kajian berdasarkan hubungan karyawan sebagai upaya mengoptimalkan kinerja organisasi, Karena dalam kondisi seperti sekarang ini yang masih dalam keadaan diterpa Pandemi Covid 19, dalam hal ini memungkinkan adanya kesenjangan komunikasi antara atasan dengan bawahan nya begitu pun sebaliknya, maka dari itu penulis ingin mengkaji serta meneliti lebih lanjut mengenai strategi *Employee Relation* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan dalam mempertahankan kualitas kinerja di masa Pandemi Covid 19.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut penjelasan persoalan diatas, bahwa rumusan permasalahan penelitian ini adalah:

Bagaimana strategi *employee relations* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi di masa Pandemi Covid 19 ?

1.3 Pembatasan Masalah

Pada Penelitian kali ini, Peneliti membatasi masalah-masalah yang akan dibahas. Pembatasan masalah ini memiliki tujuan agar tidak timbulnya kekeliruan ataupun perpanjangan suatu masalah dan ulasan ini menjadi lebih terarah

sehingga penelitian akan tercapai dengan baik. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Employee Relations*
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan
3. Di masa Pandemi Covid 19

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah dibuat, maka tujuan penelitiannya adalah:

Untuk memahami strategi employee relation Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan di masa Pandemi Covid 19 dalam mempertahankan kualitas kerja

1.5 Kontribusi Penelitian

1.5.1 Kontribusi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memperkuat penelitian yang sudah ada dengan menggunakan Teori *Human Relation* dan Konsep *Internal Communication (Joan Woodward)*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu komunikasi. Terkhusus pada konteks kehumasan serta *Employee Relations*.

1.5.2 Kontribusi Metodologis

Dalam penelitian ini, Peneliti berharap dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan metode Observasi non Partisipan. Dalam hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap pengembangan metode-metode penelitian baru yang lebih valid.

1.5.3 Kontribusi Praktis

Analisis yang diterapkan dapat memberikan sebuah bayangan serta menjadi sebuah masukan untuk instansi terkhusus di bidang pemerintahan, terutama untuk yang berfokus pada pembahasan mengenai hubungan karyawan dan kinerja organisasi yang didukung oleh seluruh karyawan.

1.5.4 Kontribusi Sosial

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat terkhusus pada karyawan di Pemerintahan sebagai bentuk pemahaman terhadap hubungan karyawan dan pimpinan mereka di masa Pandemi Covid 19 ini sebagai bentuk komunikasi yang baik dan terjalin efektif demi terwujudnya pola hubungan dan kinerja yang maksimal.

1.6 Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, Peneliti memiliki kelemahan dan keterbatasan yang dapat mempengaruhi kondisi dari penelitian yang dilakukan. Mengingat bahwa

keadaan yang masih dalam situasi Pandemi Covid 19 ini membuat adanya faktor-faktor ataupun hambatan dalam melakukan penelitian. Adapun kelemahan serta keterbatasan tersebut antara lain:

- A. Kelemahan tersebut adalah Unsur subjektivitas yang kuat beresiko mengurangi objektivitas hasil penelitian.
- B. Keterbatasan tersebut adalah waktu penelitian yang relative singkat ditambah dengan adanya Pandemi Covid 19 membuat penelitian sedikit mengalami hambatan karena ada protokol kesehatan yang ketat dan harus di taati

1.7 Sistematika Penulisan

Agar terlihat efektif dalam memahami suatu bahasan yang tertera pada skripsi ini secara *general*, maka dari itu perlu dijelaskan penataan penulisan yang menjadi acuan penulisan skripsi. Adapun bentuk sistematika penataan penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini teruraikan menjadi latar belakang, rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN

Bab kerangka pemikiran ini meliputi: Telaah penelitian yang berisi tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Perspektif atau paradigma yang digunakan pada penelitian ini yaitu Konstruktivisme, Landasan teori yang berisi teori *Human Relations* dan Konsep *Internal Communication*, dan juga teori komunikasi organisasi. Bagan kerangka pemikiran

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan. Agar sistematis, bab metodologi penelitian meliputi: Pendekatan, Metode Penelitian dan Jenis Penelitian, Penentuan Informan, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Bagan Alur Penelitian, Lokasi dan Jadwal Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bagian hasil ini mengetahui pola penerapan hubungan karyawan Dinas Kominfo di masa Pandemi ini dengan memperoleh data melalui wawancara.

BAB V KESIMPULAN

Menjelaskan tentang kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdullah, Vicky Ridwan. (2015). *Pengertian Penelitian Deskriptif*. Medan: Sofmedia.
- Baran, Stanley J. & Davis Dennis K. 2010. *Teori Komunikasi Massa, Dasar Pergolakan, dan Massa Depan*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Djamal, M. 2015. *Paradigma penelitian kualitatif : Edisi Revisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Eko, Agustinova Danu. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif; Teori & Praktek*. Yogyakarta: Calpulis.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana
- McQuail, Denis. 2012. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Nauval Hafidz, 2015, *Pengertian dan Fungsi Public Relation*.
- Onong, Uchjana Effendy. 2012. *Human Relations Dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Pace R. Wayne & Faules Don F. 2010. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- R. Wayne Pace & Don F. Faulos. 2012. *Komunikasi Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan* (editor Deddy Mulyana, MA, Ph.D.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2011. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Senjaya, Sasa Djuarsa. 2007. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2013. *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan serta Meningkatkan Kinerja Karyawan Untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung : PT Refika Aditama
- Wasessa, Agung Silih & Jim Macnamara. 2011. *Strategi Public Relations*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widjaja, H.A.W. 2014. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Bumi Aksara..

WEBSITE

<https://diskominfo.tangerangselatankota.goid>. (diakses pada 19 Februari 2021 pukul 19.00)

<https://diskominfo.tangerangselatankota.go.id/main/content/index/kehumasan/18> (diakses pada 11 Maret 2021 pukul 14.00)

JURNAL

Gunawan Metha. 2013. Jurnal E-KOMUNIKASI Vol I. No.3. Ilmu Komunikasi. Universitas Kristen Petra. Surabaya.

Jurnal Interaksi | Volume : 1 | Nomor : 1 | Edisi : Januari 2017 | hlm 43-49

Satterfield, John R. 2012. *Public Relations Methods and Corporate Image Outcomes*. Wilmington University. <https://eresources.perpusnas.go.id/library.proquest>. Diakses pada hari Sabtu, 06 Maret 2021 Pukul 14.20 WIB.

Peran Employee Relations Dalam Upaya Pencapaian Visi dan Misi Best Western Premier Solo Baru Yusia Putriani Vol. IV, No. 2, Juli-Desember 2017

Rindu Rahmadani JOM FISIP Vol. 4 No. 1 - Februari 2017

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Transkrip Wawancara :

- **Pertanyaan untuk Informan Kunci (Bapak Satiri)**

1. Bagaimana cara meningkatkan Employee Relation Dinas Kominfo dimasa Pandemi Covid 19 ?