

EFEKTIVITAS KEGIATAN *EMPLOYEE RELATIONS* BANDAR DJAKARTA ALAM SUTERA DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN

EFFECTIVENESS OF EMPLOYEE-RELATION ACTIVITIES IN INCREASING EMPLOYEE'S WORK MOTIVATION

Zahra Dias Widiyanti¹, Arya Andhika Weynanda²

^{1, 2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Al Azhar Indonesia

¹ zahradias_w@yahoo.com, ² aryaandikawynd@yahoo.com

Diterima 18 November 2022

Direvisi 24 Januari 2023

Disetujui 27 Januari 2023

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang efektivitas kegiatan *employee relations* yang dilakukan oleh Bandar Djakarta Alam Sutera dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Subjek penelitian dilakukan dengan bagian *Manager Operational*, *Head of Public Relations*, dan *Head of Service and Bar*. Hasil dari penelitian menemukan bahwa kegiatan *employee relations* efektif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Fenomena penelitian ini berangkat dari kondisi yang dirasakan para karyawan setelah pandemi Covid-19 yaitu mengalami penurunan motivasi kerja ketika harus beradaptasi kembali di ruang terbuka. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah karyawan yang datang terlambat ke lokasi dan tingkat kualitas dan kecepatan pelayanan yang diberikan. Sehingga dalam hal ini, diperlukan fokus dan strategi khusus berupa *employee relations* agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan dengan mengelola karyawan dalam jumlah besar. Dalam penelitian ini penulis mengemukakan bagaimana penerapan kegiatan *employee relations* Bandar Djakarta Alam Sutera dan seberapa besar efektivitasnya dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Implementasi kegiatan *employee relations* berjalan sesuai dengan penjabaran Rosady Ruslan tentang *employee relations*, sehingga sangat efektif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Kata Kunci: *employee relations*, motivasi kerja, karyawan

ABSTRACT

This research examines the effectiveness of employee relations conducted by Bandar Djakarta Alam Sutera in increasing employee motivation. This research uses a descriptive qualitative method with a case study approach through interviews, observations and document studies. The research subjects were carried out by the Operational Manager, Head of Public Relations, and Head of Service and Bar. The results of the study found that employee relations activities were effective in increasing employee motivation. The phenomenon of this research departs from the condition felt by employees after the Covid-19 pandemic, namely experiencing a decrease in work motivation when they have to adapt again to open spaces. This is indicated

by the number of employees who arrive late to the location and the level of quality and speed of service provided. So in this case, a special focus and strategy is needed in the form of employee relations in order to maintain service quality by managing a large number of employees. In this study, the authors explain how the implementation of employee relations activities at Bandar Djakarta Alam Sutera and how effective they are in increasing employee motivation. Implementation of employee relations activities goes according to Rosady Ruslan's description of employee relations, so it is very effective in increasing employee motivation.

Keywords: *employee relations, work motivation, employee*

PENDAHULUAN

Bandar Djakarta sebagai salah satu restoran *seafood* ternama di Indonesia, khususnya di daerah Jabodetabek. Keunikan Bandar Djakarta terletak pada konsep Pasar Ikan, yaitu dengan menyediakan berbagai varian *seafood* yang *fresh*, artinya kesegaran bahan makanannya terjamin. Sesuai dengan visi perusahaannya, Bandar Djakarta menjadi wisata kuliner yang *eatainment* dengan menghadirkan hiburan *live music* setiap *weekdays* dan *weekend*. Kapasitas area makan yang cukup luas menjadikan restoran ini menjadi pilihan tempat makan untuk keluarga, kerabat, rekan kerja, hingga acara perayaan besar.

Melihat kesuksesannya dari tahun ke tahun, Bandar Djakarta yang awalnya berpusat di Ancol, Jakarta Utara, kini memiliki beberapa cabang diantaranya Pluit, Bekasi, dan Alam Sutera. Berdiri sejak 19 Agustus 2009, Alam Sutera menjadi cabang pertama Bandar Djakarta. Tepatnya berlokasi di Jalan Alam Sutera Boulevard Kavling 6 Flavor Bliss, Tangerang Selatan. Menciptakan nuansa *garden view*, Bandar Djakarta Alam Sutera dapat menampung hingga 1.000 kursi. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi Bandar Djakarta Alam Sutera untuk dapat melakukan pelayanan yang baik dan optimal secara merata kepada seluruh konsumennya. Baik dari segi kecepatan, ketepatan, hingga kebersihan.

Bandar Djakarta Alam Sutera memiliki pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan serta kepuasan konsumennya. Terlihat dari data CSI (Customer Satisfaction Index) per-bulan Juli 2019 (Rizal, dkk., 2019), kepuasan konsumen Bandar Djakarta Alam Sutera secara keseluruhan mencapai sebesar 85,00%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengunjung restoran Bandar Djakarta Alam Sutera dikatakan sangat puas karena berada pada rentang nilai antara 80% hingga 100%. Data kepuasan konsumen ini dapat dijadikan sebagai acuan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bandar Djakarta Alam Sutera tergolong cukup sukses.

Kesuksesan kualitas pelayanan didukung dari produktivitas kinerja dan dukungan sumber daya manusia atau karyawannya sehingga dapat membawa keuntungan baik secara material maupun nonmaterial. Tidak hanya pemenuhan ketersediaan sarana dan prasarana untuk karyawan, peningkatan produktivitas kinerja karyawan juga perlu diimbangi dengan kondisi lingkungan kerja yang mendukung, aman, nyaman, dan hangat akan kekeluargaan sehingga dapat meningkatkan motivasi kinerja karyawan.

Motivasi dapat menjadi salah satu tools untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan. Teori motivasi yang dikembangkan oleh Douglas McGregor (Kadji, Y., 2012) yakni Teori Y menyebutkan bahwa terdapat beberapa alasan manusia untuk bekerja, diantaranya:

1. Adanya kebutuhan dan tuntutan untuk hidup layak.
2. Adanya tugas pokok dan fungsi yang menuntut dia bekerja.
3. Adanya dorongan untuk berpartisipasi.
4. Adanya rasa ingin mencapai tujuan secara cepat.
5. Adanya suasana atau iklim lingkungan kerja yang sehat.
6. Adanya pemenuhan ingin tumbuh dan berkembang.

Selaras dengan penelitian yang ditemukan (Sudjatmoko & Rusilowati, 2022) bahwa terdapat pengaruh antara motivasi dengan kinerja karyawan. Motivasi yang diberikan oleh

perusahaan mampu berdampak pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Penelitian lain yang dilakukan (Novita, 2022) menemukan bahwa perusahaan seharusnya lebih dapat memperhatikan karyawannya secara persuasif atau melakukan pendekatan lebih kepada individu masing-masing karyawan.

Sebagai bentuk upaya pendekatan dalam menciptakan kualitas sumber daya manusia yang maksimal, diperlukan adanya hubungan rasa keterikatan emosional yang baik antara karyawan dengan rekan kerja, serta pihak perusahaannya. Walaupun bukan hal yang mudah untuk menciptakan suasana nyaman dan harmonis diantara beribu-ribu dan ratusan ribu karyawan, namun hal tersebut dapat direalisasikan dengan adanya kegiatan yang ditujukan untuk karyawan perusahaan terkait, atau biasa disebut dengan *Employee Relations*. Kegiatan yang dilakukan biasanya bersifat kebersamaan untuk menjalin silaturahmi serta meningkatkan hubungan yang harmonis antarsesama karyawan dan jajaran pihak perusahaan.

Menurut (Dessler, 2016) mendefinisikan *employee relations* sebagai kegiatan untuk melibatkan upaya dalam membentuk serta memelihara relasi karyawan agar dapat memberikan kontribusi kinerja berupa dorongan, sikap, disiplin, serta produktivitas yang baik sekaligus pemeliharaan kondisi lingkungan kerja yang baik, kohesif, serta produktif. Kegiatan *employee relations* bagi (Rahmad, 2016) memiliki berbagai tujuan, antara lain: (1) Mampu menjelaskan ketika terjadi selisih paham atau hambatan natar karyawan dengan organisasinya; (2) Sebagai media penyampaian dalam peraturan dan kebijakan pada sebuah organisasi; (3) Sebagai media komunikasi untuk menyampaikan inovasi, ide, laporan, hingga kritik yang membangun bagi para karyawan kepada pimpinan organisasi.

Berdasarkan (Rosady Ruslan, 2016), pengimplementasian dari beberapa tujuan kegiatan *employee relations* dapat dilakukan dengan rangkaian program, seperti:

1. Program Pendidikan dan Pelatihan, untuk meningkatkan kinerja dan *knowledge* yang dimiliki oleh karyawan.
2. Program Motivasi Kerja Berprestasi, untuk mempersatukan motivasi, prestasi, serta disiplin karyawan agar dapat mencapai yang terbaik.
3. Program Penghargaan, untuk menghargai kerja keras, perjuangan, serta dedikasi yang telah diberikan oleh karyawan bagi perusahaan, salah satunya melalui hadiah. Program ini dapat meningkatkan loyalitas karyawan untuk memiliki rasa sense of belonging.
4. Program Acara Khusus, untuk membentuk momen kekeluargaan, kekompakan, dan keharmonisan antar karyawan sebagai bentuk rasa terima kasih perusahaan atas jerih payah baik secara individu maupun kelompok tim diluar dari waktu kerja sehari-hari.
5. Program Media Komunikasi Internal, untuk mempererat komunikasi antar karyawan dalam memperoleh dan menyebarkan berita, pesan, hingga informasi yang berkaitan dengan kegiatan karyawan dengan pimpinan bahkan perusahaan.

Kesuksesan dan keefektifan *employee relations* dapat dilihat melalui enam indikator strategi manajemen menurut (Singh, P.N., 2010) yang dirancang sebagai bagian dari proses untuk memastikan keberhasilan, kesinambungan, dan profitabilitas perusahaan antara lain:

1. Menerapkan komitmen dalam mencerminkan filosofi, etos, gaya, dan nilai-nilai organisasi yang bersangkutan.
2. Manajer dan supervisor dilatih untuk mengelola karyawan atas dasar bebas dari konflik yang melekat dan didorong untuk memecahkan masalah, bukan untuk memelihara hingga membiasakan masalah itu terjadi.
3. Tingkat upah karyawan cenderung kompetitif dan jangan sampai pembayaran terhambat.
4. Lingkup *employee relations* bukanlah masalah negosiasi atau kesepakatan bersama. Melainkan terdapat satu set prosedur, syarat dan ketentuan pada pekerjaan.

5. Penyelesaian dan pencegahan masalah dilakukan dengan ketentuan yang ada berdasarkan norma yang berlaku melalui praktik kedisiplinan dan pengaduan operasional.
6. Tujuannya adalah untuk menuju kedisiplinan yang positif. Kebijakan dan prosedur dirancang untuk kecepatan operasional yang optimal.

Sesuai dengan (Singh, P.N., 2010), prinsip manajemen *employee relations* yang perlu diterapkan agar dapat berjalan efektif didasari oleh:

1. Pengakuan perbedaan individu dalam kebutuhan dan aspirasi.
2. Mempercayai kompetensi dan kemampuan karyawan untuk melakukan, dan dengan demikian, memberdayakan mereka.
3. Memberikan dukungan melalui pembinaan, konseling dan pendampingan.
4. Memfasilitasi pengembangan individu.
5. Menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif.
6. Mempromosikan keseimbangan kehidupan kerja yang sehat.
7. Sistem komunikasi yang transparan dan terbuka.
8. Saling percaya dan menghormati sebagai nilai inti.

Penerapan *employee relations* menuntut keterampilan untuk menjalin komunikasi dan manajerial dari *public relations* Bandar Djakarta. Sebagai salah satu kegiatan dari Public Relations, *employee relations* bertujuan untuk menjaga keharmonisan dan kekompakan hubungan di lingkup internal perusahaan. Sejalan dengan pengertian *public relations* menurut Jefkins dalam (El Ishaq, 2017) bahwa *public relations* merupakan sesuatu yang mencakup keseluruhan dalam bidang komunikasi dengan secara terencana untuk mencapai tujuan spesifik yang ditujukan baik ke dalam maupun ke luar organisasi dengan publiknya. Menjadi sebuah fungsi kepemimpinan untuk mencapai tujuan organisasi, *public relations* berperan untuk memfasilitasi antara pihak internal dan eksternal perusahaan. Philip Lesley dalam (El Ishaq, 2017) menyatakan bahwa *public relations* merupakan kegiatan untuk dapat saling beradaptasi antara organisasi dengan publiknya.

Secara terperinci, (Z. Mukarom, 2015) menjabarkan empat peran utama sebagai Public Relations, diantaranya:

1. Peran sebagai *communicator*, artinya *public relations* diperlukan sebagai penghubung antara organisasi yang diwakili dengan publik.
2. Peran membina *relationship*, artinya *public relations* diperlukan untuk membina hubungan yang baik, positif, serta saling menguntungkan antara organisasi yang diwakili dengan publik.
3. Peran sebagai *back up* pariwisata, artinya *public relations* diperlukan sebagai bagian dari unsur pendukung pada fungsi pariwisata organisasi yang diwakili.
4. Peran membentuk *corporate image*, artinya *public relations* diperlukan untuk membangun, meningkatkan, serta menjaga citra organisasi yang diwakili.

Selama 13 tahun berdiri, Bandar Djakarta Alam Sutera dapat mempertahankan kualitas pelayanannya sebagai restoran besar di Indonesia. Kini telah memiliki lebih dari ribuan karyawan yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia, seperti Bandung, Surabaya, Malang, Sidoarjo, Cilacap, Sukabumi, hingga karyawan yang berasal dari luar Pulau Jawa. Namun adanya percampuran antar suku, budaya, ras, dan agama membuat kualitas dari sumber daya manusia (SDM) yang ada perlu disesuaikan dengan standar perusahaan. Perbedaan karakter, pengalaman, dan budaya masing-masing individu perlu diselaraskan agar dapat menghasilkan performa yang berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang dilayani.

Pandemi Covid-19 telah banyak membawa perubahan dalam dunia kerja sejak masuk ke Indonesia. Berbagai kebijakan muncul seperti karantina, PSBB, PPKM level satu hingga level empat akibat dari adanya keberadaan wabah ini. Memasuki kondisi yang baru, era *new normal* harus tetap dilalui untuk melanjutkan kehidupan. Begitupun juga dengan para

karyawan Bandar Djakarta Alam Sutera yang sudah lama tidak terbiasa dengan situasi dan kondisi seperti sedia kala sebelum pandemi.

Terlebih setelah pandemi Covid-19, para karyawan merasa mengalami penurunan motivasi kerja ketika harus beradaptasi kembali di ruang terbuka. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah karyawan yang datang terlambat ke lokasi dan tingkat kualitas dan kecepatan pelayanan yang diberikan. Sehingga dalam hal ini, diperlukan fokus dan strategi khusus berupa *employee relations* agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan dengan mengelola karyawan dalam jumlah besar.

Berdasarkan latar belakang inilah, penulis ingin meneliti bagaimana penerapan kegiatan *employee relations* Bandar Djakarta Alam Sutera dan seberapa besar efektivitasnya dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang berguna untuk mendapatkan suatu pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dan bersumber dari perspektif partisipan yang bersifat dinamis. Penggunaan istilah “partisipan” saat ini mulai dikenal. Akibat dari peran aktif peserta penelitian dalam memberikan informasi (Raco, 2018). Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bertujuan untuk mengenal, mendapatkan, serta memberikan gambaran mengenai suatu gejala. Pendekatan ini disebut sebagai metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Dengan pendekatan ini, maka dianggap mampu dalam menghasilkan suatu uraian mendalam yang berkaitan dengan ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari individu, kelompok, masyarakat tertentu dalam konteks yang dikaji dari sudut pandang yang utuh (Siyoto & Sodik, 2015). Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (*in depth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat masalah satu akan berbeda dengan sifat masalah lainnya.

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif, karena penelitian deskriptif merupakan penelitian yang diarahkan untuk memberikan cara kerja yang sifatnya menggambarkan, melukiskan, meringkas berbagai kondisi, situasi, atau berbagai yang diamati. Sifat penelitian deskriptif juga menerapkan cara kerja penelitian yang bermaksud untuk menggambarkan, atau memaparkan keadaan suatu objek realita apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat penelitian itu dilakukan. (Ibrahim, 2015:59). Hasil data yang dikumpulkan dalam penelitian deskriptif berupa kata-kata, dan gambar, bukan angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Maka dari itu, hasil dari laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Penulis hanya memaparkan data yang ada di lapangan tentunya dengan teori yang ada dan dapat mengidentifikasi fokus penelitian.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi kasus karena desain ini dianggap lebih cocok untuk membahas efektivitas kegiatan *employee relations* Bandar Djakarta Alam Sutera dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. (Nursalam, 2016) mendefinisikan studi kasus sebagai penelitian yang mencakup pengkajian dengan maksud tujuan untuk memberikan gambaran secara mendetail mengenai latar belakang, sifat maupun karakter yang ada dari suatu kasus. Dengan demikian, maka studi kasus berfokus pada suatu kasus secara rinci. Dalam pelaksanaan pengumpulan data studi kasus, ada enam sumber bukti yang dapat dijadikan fokus bagi pengumpulan data studi kasus yaitu: (1) Dokumen, (2) Rekaman, (3) Arsip, (4) Wawancara, (5) Observasi Langsung dan Observasi Pameran Serta, dan (6) Perangkat Fisik. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dokumen, dan studi kepustakaan. Penelitian ini menjelaskan fenomena yang terjadi dengan melakukan wawancara kepada key informan dan informan

yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dengan wawancara mendalam, maka hasil yang didapatkan akan akurat karena hasil wawancara akan dijabarkan secara deskriptif.

Subjek penelitian ini adalah Bapak Sigit Priyanto selaku Manager Operational, Annisa Marsae (*Head of Public Relations*), dan Nandang Suparman (*Head of Service and Bar*). Alasan peneliti mewawancarai ketiga *key persons* karena peneliti ingin mengetahui ragam kegiatan *employee relations* di Bandar Djakarta Alam Sutera secara mendalam dan mendetail. Pemilihan *key person* ini berdasarkan rekomendasi dari Manajer Operasional yang dianggap berkaitan dan berhubungan langsung dengan karyawan dan perusahaan, sehingga diharapkan mampu menjawab pertanyaan penelitian dengan baik dan benar sesuai dengan kebutuhan penelitian.

HASIL PENELITIAN

Berbagai cara dilakukan untuk dapat efektif meningkatkan motivasi kerja, banyak faktor penyebab karyawan memiliki motivasi kerja, salah satunya dengan cara *employee relations* sebagai wadah penyatu budaya kerja dan peningkatan motivasi kerja karyawan. *Employee relations* mendorong karyawan untuk bisa bersikap disiplin, serta produktivitas yang baik sekaligus pemeliharaan kondisi lingkungan kerja yang baik, kohesif, serta produktif, hal itu membuat strategi *employee relations* diterapkan di berbagai perusahaan. Dalam konsep *employee relations* menurut Widjaja, *employee relations* merupakan hubungan kerja sama antar semua pihak yang berada dalam proses produksi di suatu perusahaan. Kegiatan ini menitikberatkan kepada hubungan antara pemimpin perusahaan dengan karyawan atau karyawan dengan karyawan. yang dalam hal ini mencakup kepada bentuk kegiatan penempatan dan pemindahan karyawan, penerimaan pegawai baru, kenaikan pangkat, dan kondidate karyawan pemutusan kerja, pensiun dan jaminan sosial. (Widjaja, 2005: 26). *Employee relations* merupakan strategi paling tepat dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, karena memiliki relevansi implementasi pada hirarki atau birokrasi yang terdapat pada perusahaan yang memiliki puluhan karyawan.

Bandar Djakarta merupakan salah satu dari banyaknya restoran *seafood* di Indonesia khususnya wilayah Jabodetabek. Daya tarik yang dimiliki Bandar Djakarta selain sebagai restoran *seafood*, Bandar Djakarta juga memiliki konsep pasar ikan yang menyediakan hidangan laut yang masih hidup serta *fresh* dan dapat dipilih sesuai keinginan. Bandar Djakarta juga memiliki pendekatan dengan *customer* dan dapat menangani komplain dengan baik, secara *offline* maupun *online* melalui *public relations officer*-nya. Semenjak 2009 Bandar Djakarta berpayung dalam bidang *food and beverage*, para karyawan dilatih untuk terbiasa dalam berkomunikasi dan menangani konsumen dalam hal operasional, tingkat kematangan, hingga kebersihan. Bandar Djakarta juga memiliki perencanaan program satu tahun kedepan dari pihak manajemen untuk satu tahun kedepan dan melakukan evaluasi setiap tiga bulan sekali. Perencanaan program dan evaluasi ini diadakan untuk tetap memiliki standar tujuan yang ingin dicapai oleh pihak manajerial yang selaras dengan visi perusahaan agar tetap tertata.

Pencetus *employee relations* Bandar Djakarta Alam Sutera berawal dari pimpinan masing-masing divisi banyak lebih berperan untuk memperhatikan masing-masing anggota karyawan divisinya. Dan pihak manajemen Bandar Djakarta Alam Sutera selalu *support* dan memberikan dukungan baik kepada kegiatan-kegiatan Bandar Djakarta Alam Sutera yang bersifat positif dan membangun, diantaranya juga dengan kegiatan *employee relations*. Perancangan kegiatan *employee relations* dilakukan dengan berdiskusi dan dikomunikasikan secara efektif. Strategi perencanaan program dilakukan oleh pihak masing-masing pimpinan divisi setiap bulannya dengan berdiskusi kemudian merancang program yang akan diberikan agar dapat meningkatkan motivasi dan kualitas kinerja karyawan serta pendekatan yang baik kepada *customer*.

Upaya penerapan *employee relations* yang dilakukan Bandar Djakarta sudah sangat kuat, pihak Bandar Djakarta telah membangun kedekatan antarkaryawannya agar dalam

melakukan pekerjaannya terasa lebih nyaman, sehingga pekerjaan dapat lebih mudah dan ringan untuk dikerjakan. Kedekatan tersebut berhasil dibentuk dengan cara membangun hubungan antara karyawan yang inti antarpersonal, sebisa mungkin yang terpenting dan menjadi budaya bagi Bandar Djakarta Alam Sutera adalah dengan melakukan pertemuan. Pertemuan ini biasanya dilakukan dengan berkumpulnya para karyawan di satu tempat dan melingkar kemudian diberi motivasi dan arahan oleh pihak pimpinan. Pertemuan dilakukan di setiap minggu, bahkan di setiap awal mula *briefing* sebelum memulai operasional. Hal tersebut didukung serta mendukung pola komunikasi yang baik, kemudahan berkomunikasi yang dilakukan satu sama lain oleh para karyawan Bandar Djakarta Alam Sutera adalah melalui *Whatsapp Group*. Setiap masing-masing divisi memiliki *WhatsApp Group*, begitupun juga dengan *Whatsapp Group* secara keseluruhan karyawan. Penyebaran serta perolehan informasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien melalui *Whatsapp Group*, sehingga informasi tersebut dapat tersampaikan secara menyeluruh kepada karyawan.

Bentuk komunikasi juga dilakukan melalui mata ke mata, yaitu pimpinan divisi menemui secara langsung agar dapat mengenal lebih dekat dengan karyawannya. Sehingga saat ini dapat mengetahui kondisinya saat ini seperti apa. Apalagi para karyawan Bandar Djakarta Alam Sutera rata-rata banyak yang merantau dan datang dari berbagai kota yang lumayan jauh. Sehingga pihak manajemen menyadari bahwa rasa kekeluargaan penting dibangun supaya mereka dapat saling *support* dan merasa diperhatikan. Pertemuan ada yang dilakukan satu minggu sekali dan satu bulan sekali. Tidak jarang juga ketika ada karyawan yang sedang *off* atau libur, mereka melakukan rekreasi bersama, seperti jalan-jalan atau mengunjungi suatu tempat secara bersama-sama. Sehingga komunikasi yang terjalin tidak hanya saat bekerja saja, melainkan di waktu libur pun mereka masih saling berkomunikasi. Pertemuan harian pun dilakukan setiap harinya dengan mengadakan *briefing* dan diselingi dengan *games* kecil-kecilan untuk melatih konsentrasi sebelum operasional restoran dimulai.

Adapun pendekatan yang dilakukan yang lain untuk mempererat rasa kekeluargaan dan kepemilikan oleh pihak pimpinan dilihat dari penting untuk membangun dalam menyelaraskan bagaimana cara bersikap menghadapi konsumen. Pihak manajemen Bandar Djakarta Alam Sutera juga menyediakan materi dan kegiatan *training* untuk para karyawannya. Tidak menutup kemungkinan bahwa pihak manajemen Bandar Djakarta Alam Sutera melakukan pendekatan langsung secara personal kepada para karyawannya. Hal ini menunjukkan bahwa mereka sangat terbuka, terlebih jika diantara karyawannya ada yang memiliki kendala dan masalah. Penting adanya keterbukaan antara pimpinan dan karyawan agar satu sama lain bisa memiliki sifat kekeluargaan, dapat saling mendukung dan merasa nyaman. Sehingga para karyawan merasa dianggap, dipedulikan, dan dibimbing.

Sebagai pimpinan dari restoran Bandar Djakarta Alam Sutera, pihak manajemen juga memperhatikan dan memastikan tim dan karyawannya mulai dari ketekunan dan performa kinerja, operasional, jam kerja, hingga cara penanganan dan pelayanan yang diberikan kepada *customer*. Budaya yang dibangun dalam pihak manajemen pun dilakukan dengan menempatkan diri kepada karyawannya seperti teman kerja. Walaupun secara struktural, mereka menempati sebagai pimpinan manajemen Bandar Djakarta Alam Sutera, namun demikian tidak mengurangi rasa kepedulian terhadap karyawan dengan memperhatikan hal hal kecil, seperti kesehatan dan keadaan para karyawan yang biasa dilakukan di pagi hari. Sehingga hal ini dapat terlihat bahwa sosok pimpinan divisi tidak terlihat sebagai atasan saja, melainkan sebagai saudara dan lebih terbuka untuk menciptakan rasa nyaman dan kekeluargaan. Jika ada karyawan yang lalai atau terlambat masuk kerja, pihak pimpinan divisi melakukan pendekatan dan membantu mengingatkan kepada karyawannya.

Untuk menjaga semangat kerja dan memanusiakan karyawannya pimpinan Bandar Djakarta Alam Sutera juga mengadakan apresiasi. Pihak manajemen Bandar Djakarta Alam Sutera juga memberikan apresiasi secara personal kepada karyawannya. Hal ini diharapkan

agar para karyawannya juga dapat memberikan energi yang baik dan positif ke sesama karyawan lainnya. Bandar Djakarta Alam Sutera juga memiliki salah satu program apresiasi bernama *Best Employee of the Month* dan *Best Employee of The Year*. Program ini merupakan program apresiasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang telah melakukan dedikasi, kinerja dan performa yang sangat baik selama bekerja di Bandar Djakarta Alam Sutera. Program ini diumumkan setiap *anniversary* Bandar Djakarta Alam Sutera yang berlangsung satu kali setiap tahunnya.

Strategi dan upaya implementasi *employee relations* tidak hanya diagendakan pada ranah dalam pekerjaan, diluar pekerjaan pun upaya mempererat pola komunikasi dan motivasi karyawan dilakukan dengan cara melakukan aktivitas *employee relations*. Kegiatan *employee relations* lain yang dilakukan oleh Bandar Djakarta Alam Sutera adalah rekreasi ke luar negeri. Kegiatan ini dilakukan setiap satu tahun sekali. Pada level *head division* akan berangkat semua, namun untuk level *crew* akan ada tahapan proses seleksi yang dinilai berdasarkan keaktifan dan pencapaian kinerja masing-masingnya. Namun pada tahap general karyawan, agenda atau kegiatan *employee relations* yang dilakukan adalah *family gathering* yang ditujukan untuk karyawan beserta keluarganya setiap satu tahun sekali. Hal ini bertujuan agar relasi yang dibangun dan dikuatkan tidak hanya berpatokan dengan karyawannya saja, melainkan juga atensi kepada keluarga karyawan agar meningkatkan rasa kekeluargaan dalam internal Bandar Djakarta Alam Sutera.

Dari survei dan testimonial secara verbal yang dilakukan oleh pihak manajerial dan *public relations officer* Bandar Djakarta Alam Sutera melihat keefektivitasan dari program dan kegiatan yang dilaksanakan untuk menjaga motivasi kerja karyawan. Respons karyawan sangat antusias, karena mereka jadi lebih semangat dan berlomba-lomba untuk bekerja secara optimal dan maksimal. Semangat yang ditunjukkan ini mencakup pada keseluruhan divisi. Bahkan tidak hanya karyawan yang menangani konsumen di depan saja, tetapi karyawan yang bekerja di bagian dapur seperti *chef* juga menunjukkan semangat kompetitifnya secara sehat agar dapat memperoleh penghargaan *Best Employee of the Month* dan *Best Employee of The Year*.

Dilihat dari segi operasional, *employee relations* ini efektif untuk menggabungkan dan menyatukan berbagai karakter karyawan untuk bisa berada dalam satu tujuan, visi, dan misi Bandar Djakarta Alam Sutera. Banyak karyawan yang sudah tidak bekerja lagi Bandar Djakarta Alam Sutera merindukan suasana kekeluargaan yang hangat di lingkungan internal karyawan tersebut. *Employee relations* juga dapat menyatukan kedekatan dengan ribuan karyawan yang berada dalam satu naungan Bandar Djakarta Alam Sutera. Kegiatan *employee relations* sejalan dengan visi misi perusahaan dan dikatakan efektif karena membuat karyawan menjadi lebih termotivasi, dan lebih terlihat kinerjanya bagaimana mereka dapat *stand by* melakukan pekerjaannya dan memiliki rasa tanggung jawab serta dedikasi untuk perusahaan.

Sampai saat ini, menurut pihak pimpinan Bandar Djakarta Alam Sutera program *Best Employee of the Month* dan *Best Employee of The Year* merupakan program unggulan *employee relations* Bandar Djakarta Alam Sutera. Karena ternyata perlombaan dari seluruh divisi menjadi sangat efektif untuk meningkatkan motivasi kinerja karyawan agar lebih bersungguh-sungguh. Mengapa sampai saat ini Bandar Djakarta Alam Sutera terus berkembang bahkan dapat melewati fase kritis yang terjadi saat pandemi, diantaranya adalah dengan menguatkan dan menyelaraskan seluruh tim karyawan untuk bisa bersinergi dengan semangat tinggi, optimal, dan maksimal yang dihasilkan dari kegiatan-kegiatan *employee relations*.

Kegiatan *employee relations* sangat efektif dan sangat diperlukan karena *employee relations* dapat memberikan pengetahuan baru kepada karyawan, mulai dari *product knowledge*, hingga pengetahuan yang dapat meningkatkan *soft-skill* karyawan. Banyak karyawan yang lepas dari jenjang pendidikan SMA langsung bekerja di Bandar Djakarta Alam Sutera. Sehingga penting bagi pihak pimpinan memberikan edukasi dan pengetahuan

lebih kepada karyawannya agar dapat bertukar pengalaman, pengetahuan, dan bagaimana mereka mengetahui karakter antarindividu. Efektif dan penting sekali untuk saling berkomunikasi hingga saling *support* dan menguatkan

PEMBAHASAN

Perencanaan Program Employee Relations

Sebelum kegiatan *employee relations* dilaksanakan, Bandar Djakarta Alam Sutera melakukan beberapa tahapan dalam pembentukan programnya. Strategi perancangan program *employee relations* dilakukan dengan berdiskusi dan dikomunikasikan secara efektif antarpimpinan divisi. Dalam perancangannya, para pimpinan masing-masing divisi lebih banyak berperan karena merekalah yang mengetahui kondisi masing-masing anggota karyawan divisinya. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, terdapat tiga divisi yang saling berkaitan dengan penanganan konsumen, diantaranya adalah *public relations* yang lebih berperan dalam melakukan pendekatan dengan konsumen, hingga menangani aduan atau *complain* baik secara *online* maupun *offline*; *service and bar* yang terbiasa dilatih berkomunikasi dan menangani konsumen, *operational complain*, tingkat kematangan makanan dan minuman, hingga kebersihan; dan tentu Manager Operational yang mengawasi seluruh kegiatan operasional di Bandar Djakarta Alam Sutera.

Kemudian setelah dilakukannya diskusi dan *sharing* permasalahan antardivisi, kemudian para pimpinan mulai merancang program yang akan diberikan kepada karyawan agar dapat meningkatkan motivasi dan kualitas kinerja mereka serta pendekatan yang baik kepada konsumen. Pada akhirnya pihak pimpinan mengajukan program *employee relations* kepada pihak manajemen Bandar Djakarta Alam Sutera. Mengingat pihak manajemen selalu memberi dukungan baik terhadap kegiatan-kegiatan Bandar Djakarta Alam Sutera yang bersifat positif dan membangun, pihak manajemen juga tidak absen untuk turut serta dalam mendukung program-program *employee relations*. Setelah sudah mendapatkan persetujuan, baru lah program tersebut dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari pihak pimpinan biasanya membuat rencana program untuk satu tahun kedepan. Namun di setiap tahunnya biasanya dibagi per tiga bulan sekali untuk dilakukan diskusi.

Implementasi Employee Relations

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kegiatan *employee relations* Bandar Djakarta Alam Sutera berjalan sesuai dengan program-program yang dijabarkan oleh Rusady Ruslan dalam bukunya yang berjudul “Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi”, antara lain:

Program Pendidikan dan Pelatihan

Dilihat dari teori Rosady Ruslan, program ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan *knowledge* yang dimiliki oleh karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, program ini dapat diimplementasikan dengan *training* yang dilakukan secara berkala pada setiap hari Jumat. Materi-materi yang disampaikan berupa motivasi, membangun kerjasama dan kekompakan tim, hingga public speaking. Pemberian materi biasanya diberikan oleh pihak internal Bandar Djakarta Alam Sutera. Sesekali, pemberian materi juga diberikan oleh pihak HRD *Corporate* atau pihak ketiga lainnya. Namun pemberian materi dari tim internal justru terlihat lebih efektif dan lebih dapat membangun semangat tim lebih optimal, karena masing-masing karyawan dari setiap divisi akan bergilir untuk memberikan materi dan diberi kesempatan tampil, baik mulai dari *crew*, *supervisor*, hingga *head operational*. Sehingga rasa kekeluargaan yang dibangun terasa lebih erat dan secara tidak langsung akan terbiasa untuk membangun rasa kepercayaan diri karyawan. Kemudian, di setiap bulannya juga akan ada tes seperti ulangan agar tidak lupa dan bisa ingat kembali terhadap materi-materi yang sudah diberikan.

Program Motivasi Kerja Berprestasi

Dilihat dari teori Rosady Ruslan, program ini bertujuan untuk mempersatukan motivasi, prestasi, serta disiplin karyawan agar dapat mencapai yang terbaik. Berdasarkan

hasil wawancara dengan para narasumber, program ini dapat diimplementasikan dengan pertemuan rutin yang menjadi inti dalam membangun hubungan antarkaryawan Bandar Djakarta Alam Sutera. Sebisa mungkin yang terpenting dan menjadi budaya bagi Bandar Djakarta Alam Sutera adalah melakukan pertemuan secara langsung. Pertemuan ini biasanya dilakukan dengan berkumpulnya para karyawan di satu tempat dan melingkar kemudian diberi motivasi dan arahan oleh pihak pimpinan. Pertemuan dilakukan di setiap minggu, bahkan di setiap awal mula *briefing* sebelum memulai operasional, pertemuan harian pun dilakukan setiap hari dengan mengadakan *briefing*. Tujuannya adalah agar setiap karyawan dapat tertanamkan di benaknya untuk menghasilkan prestasi yang terbaik. Sesekali juga iselingi dengan *games* kecil-kecilan untuk melatih konsentrasi sebelum operational restoran dimulai.

Selain itu, program BAZIS (Badan Zakat Infaq dan Shodaqoh) merupakan salah satu program untuk meningkatkan rasa motivasi kerja berprestasi. Bandar Djakarta Alam Sutera juga meningkatkan rasa kepedulian serta empati dan simpati para karyawannya dengan melibatkan pada program BAZIS yang dilakukan setiap satu tahun sekali. Program ini mengajak para karyawan agar dapat berbagi dan menyisihkan seikhlasnya kemudian dikumpulkan menjadi satu untuk menyantuni hingga mengundang anak yatim di lingkungan sekitar untuk dapat berbagi kebahagiaan.

Bukan hanya itu, pihak pimpinan juga melihat bahwa penting untuk membangun hubungan yang selaras dan harmonis. Tidak menutup kemungkinan bahwa pihak manajemen Bandar Djakarta Alam Sutera melakukan pendekatan langsung secara personal kepada para karyawannya. Hal ini menunjukkan bahwa mereka sangat terbuka, terlebih jika diantara karyawannya ada yang memiliki kendala dan masalah. Sehingga mereka dapat lebih termotivasi untuk memiliki harapan yang pulih kembali. Sebagai pimpinan dari restoran Bandar Djakarta Alam Sutera, memperhatikan dan memastikan tim dan karyawannya mulai dari ketekunan dan performa kinerja, operasional, jam kerja, hingga cara penanganan dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah menjadi tanggung jawabnya. Budaya yang dibangun dalam pihak manajemen pun dilakukan dengan menempatkan diri kepada karyawannya seperti teman kerja. Walaupun secara struktural, mereka menempati sebagai pimpinan manajemen Bandar Djakarta Alam Sutera, namun demikian tidak mengurangi rasa kepedulian terhadap karyawan dengan memperhatikan hal hal kecil, seperti kesehatan dan keadaan para karyawan yang biasa dilakukan di pagi hari. Sehingga hal ini dapat terlihat bahwa sosok pimpinan divisi tidak terlihat sebagai atasan saja, melainkan sebagai saudara dan lebih terbuka untuk menciptakan rasa nyaman dan kekeluargaan. Jika ada karyawan yang lalai atau terlambat masuk kerja, pihak pimpinan divisi juga melakukan pendekatan dan membantu mengingatkan kepada karyawannya. Hal ini akan membangun motivasi kerja berprestasi yang baik untuk karyawan, karena mereka akan merasa bahwa pemimpinya pun terjun langsung di lapangan.

Program Penghargaan

Dilihat dari teori Rosady Ruslan, program ini bertujuan untuk menghargai kerja keras, perjuangan, serta dedikasi yang telah diberikan oleh karyawan bagi perusahaan, salah satunya melalui hadiah. Program ini dapat meningkatkan loyalitas karyawan untuk memiliki rasa *sense of belonging*. Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, program ini dapat diimplementasikan dengan program *Best Employee of The Month* dan *Best Employee of The Year*. Program ini merupakan program apresiasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang telah melakukan dedikasi, kinerja dan performa yang sangat baik selama bekerja di Bandar Djakarta Alam Sutera. Program ini diumumkan setiap *anniversary* Bandar Djakarta Alam Sutera yang berlangsung satu kali setiap tahunnya. Program ini adalah program unggulan dari kegiatan *employee relations*. Menjadi sangat efektif, program ini merupakan perlombaan dari seluruh divisi untuk meningkatkan motivasi kinerja karyawan agar lebih bersungguh-sungguh. Kinerja karyawan pun juga patut diapresiasi. Pihak pimpinan Bandar Djakarta Alam Sutera juga memberikan apresiasi

secara langsung dan personal kepada karyawannya. Hal ini diharapkan agar para karyawannya juga dapat memberikan energi yang baik dan positif ke sesama karyawan lainnya.

Program Acara Khusus

Dilihat dari teori Rosady Ruslan, program ini bertujuan untuk membentuk momen kekeluargaan, kekompakan, dan keharmonisan antarkaryawan sebagai bentuk rasa terima kasih perusahaan atas jerih payah baik secara individu maupun kelompok tim diluar dari waktu kerja sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, program ini dapat diimplementasikan dengan program *family gathering* yang ditujukan untuk karyawan beserta keluarganya setiap satu tahun sekali. Hal ini bertujuan agar relasi yang dibangun dan dikuatkan tidak hanya berpatokan dengan karyawannya saja, melainkan juga atensi kepada keluarga karyawan agar meningkatkan rasa kekeluargaan dalam internal Bandar Djakarta Alam Sutera.

Kegiatan *employee relations* lain yang dilakukan oleh Bandar Djakarta Alam Sutera adalah rekreasi ke luar negeri. Kegiatan ini dilakukan setiap satu tahun sekali. Pada level *head division*, semuanya akan berangkat, namun untuk level *crew* akan ada tahapan proses seleksi yang dinilai berdasarkan keaktifan dan pencapaian kinerja masing-masingnya. Akan ada program baru seperti program jalan-jalan yang nantinya tidak hanya level *head operational* saja, tetapi mulai mencakup untuk *crew* yang mendapatkan *Best Employee of The Month* dan *Best Employee of The Year*.

Program Media Komunikasi Internal

Dilihat dari teori Rosady Ruslan, program ini bertujuan untuk mempererat komunikasi antar karyawan dalam memperoleh dan menyebarkan berita, pesan, hingga informasi yang berkaitan dengan kegiatan karyawan dengan pimpinan bahkan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, program ini dapat diimplementasikan dengan melalui *WhatsApp Group*. Komunikasi merupakan hal utama yang dijunjung oleh Bandar Djakarta Alam Sutera. Setiap masing-masing divisi memiliki *WhatsApp Group*, begitupun juga dengan *Whatsapp Group* karyawan secara menyeluruh. Penyebaran serta perolehan informasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien melalui *Whatsapp Group*, sehingga informasi tersebut dapat tersampaikan secara menyeluruh kepada karyawan.

Bentuk komunikasi juga dilakukan melalui mata ke mata, yaitu pimpinan divisi menemui secara langsung agar dapat mengenal lebih dekat dengan karyawannya, sehingga saat ini dapat mengetahui kondisinya saat ini seperti apa, apalagi para karyawan Bandar Djakarta Alam Sutera rata-rata banyak yang merantau dan datang dari berbagai kota yang lumayan jauh. Tidak jarang juga ketika ada karyawan yang sedang libur, mereka melakukan rekreasi bersama, seperti jalan-jalan atau mengunjungi suatu tempat secara bersama-sama. Sehingga komunikasi yang terjalin tidak hanya saat bekerja saja, melainkan di waktu libur pun mereka masih saling berkomunikasi.

Dampak Efektivitas Employee Relations

Selaras dengan penelitian yang ditemukan (Sudjatmoko & Rusilowati, 2022) bahwa terdapat pengaruh antara motivasi dengan kinerja karyawan. Motivasi yang diberikan oleh perusahaan mampu berdampak pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Penelitian lain yang dilakukan (Novita, 2022) menemukan bahwa perusahaan seharusnya lebih dapat memperhatikan karyawannya secara persuasif atau melakukan pendekatan lebih kepada individu masing-masing karyawan. Bandar Djakarta Alam Sutera telah membangun kedekatan antar karyawannya agar dalam melakukan pekerjaannya terasa lebih nyaman, sehingga pekerjaan dapat lebih mudah dan ringan untuk dikerjakan. Kedekatan tersebut berhasil dibentuk dengan cara membangun hubungan antara karyawan yang inti antar personal, sebisa mungkin yang terpenting dan menjadi budaya bagi Bandar Djakarta Alam Sutera adalah dengan melakukan pertemuan. Bentuk komunikasi juga dilakukan melalui mata ke mata, yaitu pimpinan divisi menemui secara langsung agar dapat mengenal lebih dekat dengan karyawannya. Sehingga saat ini dapat mengetahui kondisinya saat ini seperti

apa. Apalagi para karyawan Bandar Djakarta Alam Sutera rata-rata banyak yang merantau dan datang dari berbagai kota yang lumayan jauh. Sehingga pihak manajemen menyadari bahwa rasa kekeluargaan penting dibangun supaya mereka dapat saling mendukung dan merasa diperhatikan. Pertemuan ada yang dilakukan satu minggu sekali dan satu bulan sekali.

Menurut Dessler, *employee relations* sebagai kegiatan untuk melibatkan upaya dalam membentuk serta memelihara relasi karyawan agar dapat memberikan kontribusi kinerja berupa dorongan, sikap, disiplin, serta produktivitas yang baik sekaligus pemeliharaan kondisi lingkungan kerja yang baik, kohesif, serta produktif (Dessler, 2016). Hal ini terbukti atas adanya pengimplementasian *employee relations* di Bandar Jakarta Alam Sutera, bahwa *employee relations* ini efektif untuk menggabungkan dan menyatukan berbagai karakter karyawan untuk bisa berada dalam satu tujuan, visi dan misi Bandar Djakarta Alam Sutera. *Employee relations* juga dapat berdampak menyatukan kedekatan dengan ribuan karyawan yang berada dalam satu naungan Bandar Djakarta Alam Sutera. Kegiatan *employee relations* sejalan dengan visi misi perusahaan dan dikatakan efektif karena membuat karyawan menjadi lebih termotivasi, dan lebih terlihat kinerjanya bagaimana mereka dapat *stand by* melakukan pekerjaannya dan memiliki rasa tanggung jawab serta dedikasi untuk perusahaan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu aktivitas *employee relations* sangatlah efektif membentuk motivasi kerja karyawan Bandar Djakarta Alam Sutera. Implementasi *employee relations* sangat efektif dalam menumbuhkan kontribusi kinerja dari lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Kegiatan yang dilakukan biasanya bersifat kebersamaan untuk menjalin silaturahmi serta meningkatkan hubungan yang harmonis antarsesama karyawan dan jajaran pihak perusahaan. Budaya yang dibangun dalam pihak manajemen pun dilakukan dengan menempatkan diri kepada karyawannya seperti teman kerja. Walaupun secara struktural, mereka menempati sebagai pimpinan manajemen Bandar Djakarta Alam Sutera, namun demikian tidak mengurangi rasa kepedulian terhadap karyawan dengan memperhatikan hal kecil, seperti kesehatan dan keadaan para karyawan yang biasa dilakukan di pagi hari.

Adapun bentuk komunikasi juga dilakukan melalui mata ke mata, yaitu pimpinan divisi menemui secara langsung agar dapat mengenal lebih dekat dengan karyawannya. Sehingga saat ini dapat mengetahui kondisinya. Dan kegiatan harian, mingguan dan bulanan yang dilakukan oleh karyawan Bandar Djakarta Alam Sutera memiliki respons karyawan sangat antusias, karena mereka jadi lebih semangat dan berlomba-lomba untuk bekerja secara optimal dan maksimal. Semangat yang ditunjukkan ini mencakup pada keseluruhan divisi. Bahkan tidak hanya karyawan yang menangani konsumen di depan saja, tetapi karyawan yang bekerja di bagian dapur seperti *chef* juga menunjukkan semangat kompetitifnya secara sehat agar dapat memperoleh penghargaan *Best Employee of The Month* dan *Best Employee Of The Year*.

Employee relations Bandar Djakarta Alam Sutera sangat kuat. Pihak Bandar Djakarta membangun kedekatan antar karyawannya agar dalam melakukan pekerjaannya terasa lebih nyaman, sehingga pekerjaan dapat lebih mudah dan ringan untuk dikerjakan. Sebagai salah satu restoran *seafood* bintang 3 yang telah berdiri 13 tahun di Indonesia khususnya wilayah Jabodetabek, hal ini sangat perlu dipertahankan untuk tetap konsisten memberikan pelayanan terbaik yang dibentuk dari motivasi kerja karyawan yang kuat yang ditumbuhkan melalui pengimplementasian strategi *employee relations*.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Dessler, G., 2015. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

- Ibrahim, M.A., 2015. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: alfabeta.
- Ishaq, R.E., 2017. *Public Relations: Teori dan Praktik*. Malang: Intrans Publishing.
- Mukarom, Z. and Laksana, M.W., 2015. *Manajemen pelayanan publik*.
- Raco, J., 2018. *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*.
- Ruslan, R., 2012. *Manajemen public realtions & media komunikasi konsepsi dan aplikasi*.
- Singh, P.N., 2010. *Employee relations management*. Pearson Education India.
- Siyoto, S. and Sodik, M.A., 2015. *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.

Sumber Lain

- Bandar Djakarta, 2020. *Wisata Kuliner Eatainment*. Diakses pada 6 Juli 2022, <<https://www.bandar-djakarta.com/tentang-kami/>>.
- Kadji, Y., 2012. *Tentang Teori Motivasi*. Jurnal Inovasi, 9(01).
- Leliana, I. and Kussanti, D.P., 2018. *Efektifitas Program Employee Relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Adira Dinamika Multifinance*. Cakrawala-Jurnal Humaniora, 18(2), pp.179-184.
- Makkuradde, S., Poylema, F. and Sauw, O., 2022. *Peningkatan Semangat Kerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi*. Jurnal Mirai Management, 6(2), pp.255-265.
- Monica, I.T. and Ayu, A.R., 2022. *Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Lika Utama Engineering Medan*. CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen, 4(2).
- Novita, L., 2022. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Somba Opu Makassar*. YUME: Journal of Management, 5(1), pp.128-142
- Rahmad, A., 2016. *Manajemen Humas Sekolah*. 1 ed. Yogyakarta: Media Akademi.
- Rizal, A., Cheung, W., Suryana, A.A.H. and Nurhayati, A., 2019. *Consumer Satisfaction Analysis of Seafood Processed Products*. The International Journal of Business Review (The Jobs Review), 2(2), pp.173-181.
- Subekti, K. and Sunarya, D.M., 2018. *AKTIVITAS EMPLOYEE RELATIONS DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA ACE HARDWARE AEON MALL BSD CITY*. PANTAREI, 2(2).
- Sudjatmoko, S. and Rusilowati, U., 2022. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mandiri Cabang Bintaro Tangerang Selatan*. Jurnal Ekonomi Efektif, 4(2), pp.286-292.