

STRATEGI KOMUNIKASI *HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT* (HRD) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN *OUTSOURCING* PT. TEKINDO MITRA MANDIRI SAMARINDA

Shara Asma Kinanthi¹, Nur Fitriyah², Kadek Dristiana Dwivayani³

Abstrak

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi HRD dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan outsourcing PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda. pengambilan data, dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang berupa observasi, wawancara maupun penggunaan instrumen pengukuran lainnya yang khusus dirancang sesuai dengan tujuan peneliti. Sumber data diperoleh dari key informan yaitu Bapak Edi S, S.Psi sebagai HRD SITE PT. Tekindo Mitra Mandiri sedangkan yang menjadi Informan adalah karyawan outsourcing PT. Tekindo Mitra Mandiri yang berada dilapangan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Fokus penelitian dalam penelitian, yaitu perencanaan, pesan, kegiatan dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Komunikasi Human Resource Development (HRD) terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Outsourcing PT. Tekindo Mitra Mandiri dinilai telah cukup baik. Hal tersebut terbukti dari indikator-indikator strategi komunikasi yang dilakukan dengan baik. Perencanaan yang disusun HRD telah mencakup seluruh kegiatan perusahaan, pesan yang disampaikan dapat diterima oleh karyawan dengan secara langsung maupun tidak langsung, kegiatan yang diagendakan berupa pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan pemahaman karyawan dan evaluasi dilakukan secara berkala.

Kata kunci : *Strategi, Human Resource Development, Kinerja*

Pendahuluan

Komunikasi tidak dapat di pungkiri bagi manusia begitupun di dalam suatu lembaga atau organisasi, dengan adanya komunikasi yang baik organisasi akan berjalan lebih lancar sesuai yang di inginkan serta akan mendapatkan keberhasilan yang luar biasa dan begitu juga sebaliknya, jika komunikasi tidak baik maka akan terdapat keburukan dalam kerja, terlebih lagi akan terjadi tidak teraturnya dalam struktur organisasi (Liliweri, 1997: 2).

¹ Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.
Email: sharaasma@gmail.com

² Dosen Dosen Pembimbing I dan Staff Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Dosen Pembimbing II dan Staff Pengajar Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Untuk mencapai komunikasi yang efektif pada sebuah perusahaan, tentunya harus dilandasi dengan memiliki sumber daya manusia yang juga berkualitas. Proses yang dilakukan oleh para sumber daya manusia dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Proses komunikasi merupakan salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun. Komunikasi dalam suatu perusahaan merupakan hal utama yang sangat penting. Karena dalam dunia kerja, setiap harinya selalu ada interaksi di lingkup internal dan eksternal. Salah satu lingkup komunikasi yang sering dan pasti terjadi dalam organisasi yaitu komunikasi di lingkup internal antara atasan dan juga karyawan dengan keanekaragaman sifat dan tingkah laku.

Strategi adalah perencanaan yang menetapkan program jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek. Oleh karena itu, konsep strategi komunikasi disini ditelakkan sebagai bagian dari perencanaan komunikasi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan, guna mencapai tujuan. Jadi merumuskan strategi komunikasi, berarti memperhitungkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi dan yang akan mungkin dihadapi di masa depan, guna mencapai efektivitas. Dengan strategi komunikasi ini, berarti dapat ditempuh beberapa cara memakai komunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan pada diri khalayak dengan mudah dan cepat. Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi. Dilain pihak jika tidak ada strategi komunikasi yang baik efek dari proses komunikasi (terutama komunikasi media massa) bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negatif. Strategi komunikasi akan dijadikan suatu pijakan dalam mengelola proses interaksi yang terjadi dalam suatu organisasi agar benar dan tepat dalam mencapai tujuan didirikannya.

Seorang *Human Resource Development* (HRD) harus mampu untuk menempatkan posisi komunikasi yang diterapkan dengan sifat yang terbuka dan tidak ada yang disembunyikan atau ditutupi terkait perihal kerja dan perihal perusahaan, guna kepentingan dan kemajuan bersama, meskipun komunikasi terbuka belum tentu memberikan jaminan yang terbaik untuk perusahaan. *Human Resource Development* (HRD) juga harus bisa melihat, memahami, dan menindaklanjuti situasi kondisi yang dihadapi karyawan dilingkungan kerja. Dengan demikian, apabila seorang *Human Resource Development* (HRD) melakukan hal di atas, komunikasi yang terbuka pada semua pihak, maka dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Hal ini terjadi karena adanya komunikasi yang terbuka, karyawan akan mendapatkan informasi yang lengkap dalam melaksanakan pekerjaan sehingga akan berpengaruh pada peningkatan motivasi karyawan dan tingkat kualitas kinerja karyawan menjadi lebih baik.

PT. Tekindo Mitra Mandiri adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyaluran tenaga kerja (*Outsourcing*), yang khusus menyalurkan tenaga kerja untuk perusahaan-perusahaan tambang. PT. Tekindo Mitra Mandiri berlokasi di

Jalan pengeran Antasari RT. 5 No. 02 Samarinda. Alasan dipilihnya PT. Tekindo Mitra Mandiri sebagai tempat penelitian karena PT. Tekindo Mitra Mandiri sebagai perusahaan penyedia penyaluran tenaga kerja (*Outsourcing*) untuk perusahaan-perusahaan pertambangan mau menerima penulis untuk melakukan penelitian, sangat kooperatif dalam memberikan informasi kepada penulis, dan penulis mengalami keterbatasan dalam mencari informasi terkait perusahaan-perusahaan penyedia penyaluran tenaga kerja (*Outsourcing*) di wilayah samarinda yang khusus untuk karyawan bidang pertambangan. Sebagaimana yang diketahui secara umum bahwa potensi pertambangan di wilayah Kalimantan Timur sangat tinggi karena banyaknya wilayah menjadi pusat pertambangan, khususnya disekitar wilayah samarinda, Samboja, Handil, Palaran, Tenggarong, Kota Bangun dan wilayah sekitar. Hal ini menjadi potensi bagi PT. Tekindo Mitra Mandiri untuk menjadi perusahaan penyedia penyaluran tenaga kerja (*Outsourcing*).

Perusahaan jasa pada umumnya mempunyai harapan memiliki kualitas kinerja karyawan yang tinggi, dengan begitu perusahaan dapat berjalan efektif dan efisien. Apabila perusahaan berjalan efektif dan efisien, maka akan lebih mudah meningkatkan produktifitas perusahaan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan jasa lainnya. Unsur penting dalam perkembangan dan keberhasilan sebuah perusahaan penyedia jasa adalah kualitas kinerja karyawan *outsourcing*nya. Namun masih banyak perusahaan yang memiliki kualitas kinerja karyawan *outsourcing* yang tergolong rendah. Tentu saja hal ini sangat mengganggu keberlangsungan hidup perusahaan.

Ada banyak faktor yang menyebabkan tingkat pencapaian kualitas kinerja karyawan *outsourcing* perusahaan rendah, diantaranya adalah masalah di tempat kerja yakni buruknya komunikasi yang terjadi antara HRD dan karyawan. Seperti diketahui bahwa hubungan antara diri sendiri dan orang lain tidak bisa di pisahkan dengan yang namanya komunikasi. Apabila komunikasi yang terjadi tidak maksimal atau bahkan cenderung buruk, maka bisa menjadi penyebab terjadinya kesalahpahaman yang berujung pada masalah di tempat kerja. Salah satu masalah yang terjadi yaitu, seorang atasan (HRD) harus menginstruksikan pekerjaan yang akan di berikan kepada karyawan di dalam lapangan. Akan tetapi, orang yang akan di beri instruksi tersebut sedang berhalangan hadir. Karena atasan tersebut akhirnya memutuskan untuk memberitahukan detail pekerjaan pada rekan yang lain. Meski terlihat sepele, dengan gaya komunikasi yang seperti ini dapat di katakan komunikasi yang buruk. Hal ini dikarenakan karyawan yang seharusnya mengerjakan pekerjaan tersebut tidak mendapatkan instruksi langsung, mungkin saja terdapat detail yang terlupakan yang bisa memicu konflik.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti melakukan penelitian yang bermaksud mengkaji strategi komunikasi Human Resource Development terhadap kualitas kinerja karyawan *Outsourcing*, dalam penelitian berjudul : **“Strategi Komunikasi Human Resource Development Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Outsourcing PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda.”**

Kerangka Dasar Teori

Teori Sibernetika

Teori sibernetika (teori penggabungan informasi) pertama kali digunakan pada tahun 1945 oleh Nobert Wiener dalam bukunya yang berjudul *Cybernetics*. *Sibernetika* adalah teori system pengontrol yang didasarkan pada komunikasi (penyampai informasi) antara system dan lingkungan dan antar sistem, pengontrol (*feedback*) dari sistem berfungsi dengan memperhatikan lingkungan. Seiring perkembangan teknologi informasi yang diluncurkn oleh para ilmuwan dari Amerika sejak tahun 1966, penggunaan komputer sebagai media untuk menyampaikan informasi berkembang pesat.

Teori sibernetika menekankan hubungan timbal balik diantara semua bagian dari sebuah sistem. Teori Penggabungan Informasi (*information-integration*) bagi pelaku komunikasi berpusat pada cara kita mengakumulasi dan mengatur informasi tentang semua orang, objek, situasi, dan gagasan yang membentuk sikap atau kecenderungan untuk bertindak dengan cara yang positif atau negatif terhadap beberapa objek. Pendekatan penggabungan informasi adalah salah satu model paling populer yang menawarkan untuk menjelaskan pembentukan informasi dan perubahan sikap. Informasi adalah salah satu dari kekuatan tersebut dan berpotensi untuk memengaruhi sebuah sistem kepercayaan atau sikap individu. Sebuah sikap dianggap sebagai sebuah akumulasi dari informasi tentang sebuah objek, seseorang, situasi, atau pengalaman.

Teori Sibernetika merupakan ilmu teknik yang menjelaskan tentang transfer dan keseimbangan informasi antara mesin dan manusia, manusia dengan manusia, mesin dengan mesin. Teori sibernetika menekankan bahwa penerima pesan bisa menerima informasi dari pengirim pesan dengan tepat secara otomatis. Sibernetika memandang komunikasi sebagai suatu sistem dimana berbagai elemen yang terdapat di dalamnya saling berinteraksi dan saling mempengaruhi.

Definisi Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani “*strategos*” yang berasal dari “*stratos*” yang berarti tentara dan “*agein*” yang berarti memimpin. Dengan demikian strategi dimaksudkan adalah memimpin tentara. Lalu muncul kata *strategos* yang artinya memimpin tentara pada tingkat atas. Jadi strategi adalah konsep militer yang bias diartikan sebagai seni perang para jenderal (*The art of General*), atau suatu rancangan terbaik untuk memenangkan peperangan. Dalam strategi ada prinsip yang harus dicamkan, yakni “tidak ada sesuatu yang berarti dari segalanya kecuali mengetahui apa yang akan dikerjakan oleh musuh, sebelum mereka mengerjakannya.” (Hafied Cangara, 2014: 64)

Karl Von Clausewitz dalam Hafied Cangara (2014: 64) seorang pensiunan tentara dalam bukunya *On War* merumuskan strategi ialah suatu seni menggunakan sarana pertempuran untuk mencapai tujuan perang. Sedangkan Martin – Anderson juga merumuskan bahwa strategi adalah seni dimana melibatkan kemampuan

intelektual/pikiran untuk membawa semua sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien.

Berdasarkan beberapa definisi tentang strategi yang telah dijabarkan di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi adalah hal-hal yang perusahaan ingin lakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Definisi Komunikasi

Komunikasi adalah adanya pesan yang disampaikan, media apa yang digunakan, dan bagaimana pesan diterima oleh penerima pesan. (Nurani Soyomukti, 2010:11)

Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. (Hafied Cangara, 2014:20).

Tanpa adanya komunikasi, sejarah peradaban manusia tak akan dapat maju sebagaimana tak ada hubungan yang memungkinkan informasi/pesan dapat dibagi kepada orang lain yang membuat informasi/wawasan/pesan dapat tersampaikan. Sejak manusia hadir dalam kehidupan, sejak itu pula terjadi proses pertukaran ide, informasi, gagasan, keterangan, imbauan, permohonan, saran, usul, bahkan perintah. Dengan itu pula, informasi atau pengetahuan yang ditemukan oleh seseorang atau kelompok manusia dapat diterima banyak orang dan pada akhirnya persepsi terhadap suatu hal mampu membuat masyarakat memahaminya secara bersama-sama. (Nurani Soyomukti, 2010:11).

Definisi Strategi Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy (2007: 35) sebuah strategi komunikasi hendaknya mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan khalayak sasaran. Strategi komunikasi mendefinisikan khalayak sasaran, berbagai tindakan yang akan dilakukan, mengatakan bagaimana khalayak sasaran akan memperoleh manfaat berdasarkan sudut pandangnya, dan bagaimana khalayak sasaran yang lebih besar dapat dijangkau secara lebih efektif.

Menurut Izmi (2017: 9) dalam penelitiannya sub fokus yang digunakan untuk mengukur permasalahan yang akan diteliti tentang strategi komunikasi adalah memperkuat tentang perencanaan, kegiatan, pesan dan evaluasi. Adapun penjelasan atau pengertian dari ke 4 subfokus tersebut adalah :

- 1) Perencanaan : perencanaan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan melalui program kepegawaian yang baik.
- 2) Pesan : proses penyusunan pesan informasi melalui penggunaan media maupun bentuk komunikasi yang disampaikan pada kegiatan dalam upaya meningkatkan prestasi karyawan.
- 3) Kegiatan : kegiatan yang dilakukan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan dalam meningkatkan prestasi karyawan.

- 4) Evaluasi : mengevaluasi sejauh mana keberhasilan yang diperoleh keseluruhan pelaksanaan kegiatan, apakah karyawan sudah menerima dan mengerti isi pesan yang disampaikan, dan melihat adanya perubahan perilaku dan sikap yang ada pada peserta sesuai dengan tujuan perusahaan.

Human Resource Development (HRD)

Human resource development (HRD) atau departemen sumber daya manusia adalah suatu bagian atau unit yang biasanya menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manager dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Bangun (2012:6) Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Dalam kasus ini, HRD berperan untuk mengatur dan menjembatani hubungan kerja karyawan *outsourcing* kepada perusahaan PT. Tekindo Mitra Mandiri dengan perusahaan dimana mereka ditempatkan. HRD disini juga memiliki peran yang sangat penting dalam penerimaan, penyeleksian secara langsung serta jabatan yang memiliki salah satu *job desc* yaitu mengontrol keberlangsungan kerja para karyawan *outsourcing*.

Manajemen sumber daya manusia memiliki peran dan tugas, yaitu sebagai berikut:

- a. Melakukan persiapan dan seleksi tenaga kerja atau *preparation and selection*
Tugas HRD diawali dengan membuat perencanaan tentang persiapan dan seleksi tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Dalam tahap ini terdiri dari tahap:
 1. Persiapan
 2. Rekrutmen tenaga kerja
 3. Seleksi tenaga kerja atau *selection*
- b. Pengembangan dan evaluasi karyawan / *Development and evaluation*
Tenaga kerja yang bekerja pada organisasi atau perusahaan harus menguasai pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk itu diperlukan suatu pembekalan agar tenaga kerja yang ada dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Dengan begitu proses pengembangan dan evaluasi karyawan menjadi sangat penting mulai dari karyawan pada tingkat rendah maupun yang tinggi.
- c. Memberikan kompensasi dan proteksi pada pegawai *Compensation and protection*
Kompensasi adalah imbalan atas kontribusi kerja pegawai secara teratur dari organisasi atau perusahaan. Kompensasi yang tepat sangat penting

dan disesuaikan dengan kondisi pasar tenaga kerja yang ada pada lingkungan eksternal. Proteksi juga perlu diberikan kepada pekerja agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan tenang sehingga kinerja dan kontribusi pekerja tersebut dapat tetap maksimal dari waktu ke waktu.

- d. *Employee Relations Management* (Hubungan antara Management dengan Kayawan)

Pengelolaan hubungan antara management dengan karyawan untuk mendorong terciptanya iklim kerja yang kondusif bagi kedua belah pihak. Sehingga terjaga keseimbangan pelaksanaan hak dan kewajiban perusahaan maupun pekerja/buruh, serta terlaksananya kebijakan pemerintah yang terkait dengan baik.

- e. Pelatihan / *Training*

Pelatihan adalah suatu kegiatan proses belajar mengajar dalam waktu yang relatif singkat dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan dari peserta yang dilatihnya. Pelatihan bidang teknis/operasional bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis karyawan yang berkaitan langsung dengan pekerjaannya, dengan sasaran latihnya adalah karyawan dari mulai jabatan *worker*, staff sampai dengan group leader yang berada pada masing-masing departemen. Pelatihan bidang manajerial bertujuan untuk meningkatkan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan serta meningkatkan motivasi dengan sasaran latihnya adalah semua karyawan yang berada di seluruh departemen mulai dari jabatan worker, staff dan group leader hingga ke tingkat jabatan supervisor.

- f. Manajemen Pengembangan Diri

Sebagai manusia yang diciptakan Tuhan dengan memiliki derajat tertinggi di antara makhluk-makhluk hidup lainnya, ternyata manusia memiliki potensi yang luar biasa untuk mengembangkan dirinya. Tapi seringkali manusia tidak menyadari akan kemampuan yang luar biasa yang dimilikinya yang telah diletakkan oleh Sang Pencipta sejak dari mulanya.

- g. Penilaian Kerja

Bagi pihak manajemen, kinerja (karyawan) sangat membantu dalam mengambil keputusan seperti promosi dan pengembangan karier, mutasi, PHK, penyesuaian kompensasi, kebutuhan pelatihan dan mempertahankan ISO yang dimiliki perusahaan. Bagi perusahaan, hasil penilaian kinerja yang tidak tepat akan mempengaruhi pengambilan keputusan kepegawaian yang tidak tepat, misalnya promosi. Mempromosikan karyawan yang tidak tepat untuk menduduki level manajemen, akan menurunkan kualitas perusahaan tersebut.

Kualitas Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2009:252) mengemukakan 7 (tujuh) definisi kualitas yaitu kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan

atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pasolong (2010:176) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Nawawi (2004) menyatakan bahwa, "Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/ material maupun non fisik/ non material. Menurut Simanjutak (2005), "Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Simanjuntak juga mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu".

Kumorotomo dalam Agus Dwiyanto (2006 : 52) mengemukakan bahwa indikator untuk menilai kinerja organisasi yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tangkap. Adapun penjelasan dari indikator tersebut adalah :

- a. Efisiensi, dapat diartikan sebagai ketepatan cara dalam melakukan sesuatu, dan kemampuan melaksanakan tugas dengan baik dan tepat tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga.
- b. Efektivitas, merupakan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- c. Keadilan, kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan. Keduanya mempersoalkan apakah kebutuhan dan nilai-nilai dalam bekerja dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pembagian tugas yang rata, penyampaian instruksi yang menyeluruh dan sebagainya.
- d. Daya Tangkap, merupakan kemampuan menerima situasi/kondisi tertentu dengan pancaindra dan memberikan reaksi terhadapnya.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian-penelitian yang dilakukan terlebih dahulu dengan judul yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu :

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Izmi Denisa Jasmine dengan judul Strategi Komunikasi HRD PT. Sucofindo (PERSERO) Bandung melalui program diklat Change Management dalam meningkatkan prestasi karyawan (2017). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagai desainnya. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Strategi Komunikasi yang dilakukan Human Resources Development (HRD) PT. SUCOFINDO (Persero) Bandung melalui program Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) Change Management Dalam Meningkatkan Prestasi Karyawan dinilai cukup baik dengan melakukan perencanaan, tujuan, pesan dan kegiatan yang akan dievaluasi lagi. Itu semua berkat peran serta dari tim HRD dan peserta yang bekerja sama dengan baik dalam melaksanakan DIKLAT.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Aida Irmawanti (2015) yang berjudul peran HRD dalam meningkatkan produktivitas di PT. Yanasurya Bhaktipersada dengan metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian fenomenologi.

Definisi Konsepsional

Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. (Hafied Cangara, 2014:20). Dalam menjalankan perusahaan, komunikasi menjadi hal terpenting dalam mencapai tujuan perusahaan, karena pesan-pesan yang disampaikan didalam komunikasi disampaikan kepada para karyawan untuk menjelaskan instruksi kerja yang dilakukan guna mencapai kinerja yang baik. Sehingga agar komunikasi dalam sebuah perusahaan dapat berjalan baik, maka diperlukan strategi komunikasi yang tepat.

Peneliti mengutip pendapat Hafied Cangara (2014:64), yang mengatakan bahwa “Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Pemilihan strategi merupakan langkah krusial yang memerlukan penanganan secara hati-hati dalam perencanaan strategi, sebab jika pemilihan strategi salah atau keliru maka hasil yang diperoleh bias fatal, terutama dari segi waktu, materi dan tenaga. Oleh karena itu, strategi juga merupakan rahasia yang harus disembunyikan oleh para perencana. Untuk menentukan strategi komunikasi yang tepat agar dalam kegiatan dilapangan sesuai dengan yang diharapkan, maka memerlukan kebijakan dan perencanaan komunikasi yang baik.”

Strategi komunikasi didukung oleh teori sibernetika, dimana teori tersebut menekankan bahwa penerima pesan bisa menerima informasi dari pengirim pesan dengan tepat secara otomatis. Sibernetika memandang komunikasi sebagai suatu sistem dimana berbagai elemen yang terdapat di dalamnya saling berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sehingga perencanaan yang dilakukan diharapkan dapat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif yang akan dijabarkan secara deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia (Lexy. J. Moleong, 2007:3).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan. Dalam fokus penelitian ini peneliti menggunakan indikator strategi komunikasi (Izmi, 2017:9), yaitu :

- a. Perencanaan
- b. Pesan
- c. Kegiatan
- d. Evaluasi

Sumber Data

Menentukan sumber data menggunakan teknik purposive sampling, menurut Sugiyono (2009:85) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik Purposive Sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik Purposive Sampling yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu.

Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*), yang dilakukan di PT. Tekindo Mitra Mandiri yang beralamat di Jalan Pangeran Antasari RT. 5 No. 02, Kelurahan Air Putih, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75124.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melalui tiga metode, yaitu:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Analisis data versi Miles dan Huberman, bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil Penelitian

1. Perencanaan sebagai Strategi Komunikasi HRD dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Outsourcing

Perencanaan dalam strategi komunikasi yang dilakukan oleh HRD PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda kepada karyawan outsourcing untuk meningkatkan kinerja tidak hanya meliputi hal-hal dasar seperti jam kerja, jadwal libur, lembur dan hal dasar lainnya. Tetapi juga menjelaskan mengenai tanggung jawab terhadap tugas karyawan kepada perusahaan untuk mengikuti instruksi dalam menyelesaikan pekerjaan, baik pekerjaan dasar ataupun pekerjaan jangka pendek dan jangka panjang, mengatur tentang pengembangan diri dan pelatihan serta melakukan evaluasi kerja.

Berdasarkan wawancara diatas mengenai perencanaan strategi komunikasi HRD PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan outsourcing dapat dikatakan telah melakukan perencanaan secara hampir menyeluruh kepada karyawan outsourcing mencakup tentang hal administrasi, operasional dan perlindungan.

2. Pesan sebagai Strategi Komunikasi HRD dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Outsourcing

Pesan atau Informasi dalam strategi komunikasi yang dilakukan oleh HRD PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda kepada karyawan outsourcing dilakukan dalam beberapa cara, seperti yang dijelaskan di atas. Menyampaikan informasi dapat dilakukan langsung dalam pelatihan, sehingga informasi tentang perubahan atau pengetahuan baru dapat langsung dijelaskan dengan rinci. Penyampaian informasi juga dapat melalui pemberitahuan tertulis yang ditempel di papan pengumuman/kantor/pos satpam atau dapat juga melalui grup-grup yang ada di handphone.

Berdasarkan wawancara di atas mengenai penyampaian informasi yang dilakukan oleh HRD PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda kepada karyawan outsourcing dalam upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja dapat dikatakan telah dilakukan dengan cukup baik, walaupun dalam prakteknya terdapat beberapa kendala dalam cepat atau tidaknya karyawan menerima informasi. Misalnya jika pemberitahuan hanya secara tertulis dengan ditempel di kantor/papan pengumuman, maka karyawan yang sedang libur akan terlambat menerima informasi tersebut. Dalam kondisi lain, jika karyawan sedang bekerja dan menerima pesan informasi menggunakan media elektronik berupa handphone, maka karyawan tersebut akan terlambat menerima karena SOP yang membatasi penggunaan handphone.

3. Kegiatan sebagai Strategi Komunikasi HRD dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Outsourcing

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan sebagai strategi komunikasi oleh HRD PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda kepada karyawan outsourcing untuk meningkatkan kinerja yaitu pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan pemahaman karyawan, pengembangan diri untuk memberikan pembekalan agar menguasai dan ahli dalam bidangnya dan bertanggung jawab, penilaian kerja yang dijadikan sebagai pengukur pencapaian kinerja karyawan dan kegiatan lainnya,

Berdasarkan wawancara di atas mengenai kegiatan yang dilakukan sebagai strategi komunikasi HRD PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan outsourcing dapat dikatakan cukup banyak dan kegiatan tersebut dilakukan demi peningkatan kemampuan, sikap, pemahaman dan potensi pada diri karyawan sehingga dapat meningkatkan produktivitas, prestasi dan kontribusi karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

4. Evaluasi sebagai Strategi Komunikasi HRD dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Outsourcing

Evaluasi atau penilaian kinerja sebagai strategi komunikasi yang dilakukan oleh HRD PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda kepada karyawan outsourcing untuk meningkatkan kinerja dilakukan secara berkala, penilaian kinerja karyawan dilihat dari bagaimana karyawan menyelesaikan pekerjaan

secara tepat dan cepat serta mempertimbangkan peningkatan kinerja karyawan sejak pertama kali kerja hingga sekarang.

Berdasarkan wawancara diatas mengenai evaluasi atau penilaian kinerja sebagai strategi komunikasi HRD PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan outsourcing telah dilakukan dengan sesuai. Karyawan dengan penilaian kinerja yang baik akan dipertimbangkan untuk memperoleh promosi jabatan, peningkatan tunjangan dan pengembangan diri. Evaluasi ini juga kepada sebagian karyawan dapat dijadikan sebagai motivasi untuk bekerja lebih baik, dan sebagian lagi merasa khawatir karena akan berdampak terhadap kontrak kerjanya.

Pembahasan

Hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yang telah di uraikan sebelumnya merupakan rangkaian dari penelitian ilmiah untuk mengetahui strategi komunikasi HRD dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja karyawan outsourcing PT. Tekindo Mitra Mandiri samarinda. Pada setiap penulisan ilmiah sosial tidak dapat dilakukan pengukuran yang pasti. Dengan analisa dan pengetahuan dari masing-masing fokus penulisan diharapkan akan memperoleh hasil yang mendekati realita.

Pada penelitian ini, fokus penelitian yang dijadikan indikator utama untuk menjabarkan strategi komunikasi adalah perencanaan, pesan, kegiatan dan evaluasi. Fokus penelitian tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan outsourcing, kualitas kinerja diukur menggunakan beberapa indikator yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tangkap.

Ketepatan suatu strategi komunikasi sangat mempengaruhi peningkatan kualitas kerja, sehingga komunikasi dapat mengontrol dan memberikan pengaruhnya terhadap karyawan karena adanya hubungan yang timbal balik antara HRD dan karyawan. Seperti yang disampaikan oleh Nobert Wiener (Anggit dkk, 2017:7), ia mengatakan hubungan timbal balik pada proses-proses kontrol atau yang disebut dengan teori sibernetika. Sibernetika menantang pendekatan linier yang menyatakan bahwa satu hal dapat menyebabkan hal lainnya. Konsep ini mengarahkan pada bagaimana sesuatu saling memengaruhi satu sama lainnya.

Perencanaan, pesan, kegiatan dan evaluasi yang telah diatur oleh pihak HRD disampaikan dengan komunikasi secara langsung dan tidak langsung. Perencanaan yang mengenai hal-hal administrasi seperti jadwal kerja, surat undangan pelatihan, pembayaran iuran asuransi, daftar hadir lain lainnya dapat dilakukan dengan komunikasi tidak langsung, yaitu secara tertulis. Sedangkan perencanaan yang bersifat operasional yang menyangkut instruksi kerja dan arahan-arahan kepada helper mekanik dilakukan dengan komunikasi secara langsung, yaitu kepala mekanik memberikan arahan perawatan mesin yang efektif kepada bawahannya.

Sedangkan untuk fokus penelitian lain juga melibatkan hubungan timbal balik antara HRD dan Karyawan outsourcing. Pesan, kegiatan dan evaluasi disampaikan dengan komunikasi langsung dan tidak langsung. Pesan haruslah berisi informasi yang mudah dipahami maksud dan tujuannya agar dapat dilaksanakan oleh karyawan dengan tepat dan cepat. Kemudian kegiatan-kegiatan yang dilakukan HRD seperti pelatihan/ diklat/ *family gathering* diberitahukan/diundang melalui undangan tertulis, namun dalam pelaksanaannya kegiatan tersebut banyak menggunakan komunikasi langsung. Adapun evaluasi yang dilakukan secara berkala, diputuskan melalui beberapa cara, yaitu dengan wawancara, psikotest, ataupun dari laporan atasan. Evaluasi dilakukan sebagai bentuk kontrol HRD dalam menjaga kualitas kerja karyawan dan dapat mendorong para karyawan untuk bekerja dengan efektif dan efisien sesuai dengan beban kerjanya.

Didalam pelaksanaannya, komunikasi langsung adalah yang paling efektif dalam menyampaikan perencanaan, pesan, kegiatan dan evaluasi karena komunikasi langsung melibatkan manusia dengan manusia, manusia dengan kelompok, kelompok dengan manusia dan kelompok dengan kelompok. HRD dapat mengundang karyawan dalam suatu pertemuan atau rapat untuk menjelaskan atau menginformasikan secara langsung tentang strategi komunikasi dan dengan pertemuan tatap muka, HRD dapat menerima masukan dan saran secara langsung dari para karyawan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, dilihat dari fokus penelitian strategi komunikasi, yaitu: perencanaan, pesan, kegiatan dan evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Strategi komunikasi HRD kepada karyawan outsourcing dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan outsourcing dapat dilihat dari perencanaan, yaitu : perencanaan yang disusun oleh HRD PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda meliputi hal-hal dasar, tanggung jawab terhadap tugas karyawan kepada, mengatur tentang pengembangan diri dan pelatihan serta melakukan evaluasi kerja.
2. Strategi komunikasi HRD kepada karyawan outsourcing dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan outsourcing dapat dilihat dari pesan, yakni : HRD menyampaikan pesan dengan beberapa cara, yaitu menyampaikan informasi dilakukan langsung atau melalui pemberitahuan tertulis yang ditempel di papan pengumuman/kantor/pos satpam atau dapat juga melalui grup-grup yang ada di handphone.
3. Strategi komunikasi HRD kepada karyawan outsourcing dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan outsourcing dapat dilihat dari kegiatan, yaitu : kegiatan berupa pelatihan yang bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan pemahaman karyawan, pengembangan diri dan bertanggung jawab.

4. Strategi komunikasi HRD kepada karyawan outsourcing dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan outsourcing dapat dilihat dari evaluasi, yaitu : HRD melakukan penilaian secara berkala, penilaian kinerja karyawan dilihat dari bagaimana karyawan menyelesaikan pekerjaan secara tepat dan cepat serta mempertimbangkan peningkatan kinerja karyawan sejak pertama kali kerja hingga sekarang.

Daftar Pustaka

Buku

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga : Jakarta.
- Berger, Charles R.; Roloff, Michael E, and Roskos-Ewoldsen, David R. editors. 2008. *Handbook of Communication Science, Second edition*, California: Sage Publication
- Cangara, Hafied. 2014. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Nawawi, Hadaeri. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Robbins, Stephen P. 1999. Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi Edisi ke 5. Jakarta : Erlangga
- Sedarmayanti, M.Pd., APU. 2009, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Wursanto. 2005. Dasar-Dasar Ilmu Organisasi. Yogyakarta : Andi.
- Santoso, Edi & Setiansah, Mite. 2010. *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Jurnal

- Jasmine, Azmi denisa.2017. *Strategi Komunikasi Human Resource Development (HRD) PT. Sucofindo (PERSERO) Bandung Melalui Program DIKLAT CHANGE Management Dalam meningkatkan Prestasi Karyawan*. Universitas Indonesia

Internet

- Hao, Laoshi, 2013, Skripsi, Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Pertanahan Kota Banjar, Hal. 3,(https://www.academia.edu/7734065/BAB_I_SKRIPSI_82,