

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan referensi penulis membutuhkan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu juga dijadikan sebagai perbandingan dengan penelitian yang akan diadakan oleh peneliti. Peneliti telah menemukan kemiripan dengan sejumlah penelitian terdahulu.

Boby Hermawan Arifin, dengan judul pengaruh *employee relations* terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Joop Fine Interiors. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variable X terhadap variable Y. Pada penelitian ini digunakan teori Sandra M Oliver dalam *handbook of Corporate Communication and Public Relations: Pure & Applied* yang terdiri dari objektif, *supportif management, targeted message, effective media, well positioned staff, dan on going assessment*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan eksplanatif. Setelah dilakukan uji menunjukkan bahwa variable X mempengaruhi variable Y. Kontribusi yang diberikan adalah sekitar 46,2%.<sup>2</sup>

I Kadek Mas Adi Gunawan, Ni Made Ariani, Putu Ratih Pertiwi, dengan judul pengaruh *employee relations* terhadap motivasi kerja karyawan Sheraton Bali Kuta Resort. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui penerapan *employee relations* serta pengaruhnya terhadap motivasi kerja karyawan. Teori yang digunakan adalah teori motivasi kerja, metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dan analisis kualitatif. Setelah melalui uji hipotesis, dan juga interview terhadap beberapa pihak maka penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa variable X

---

<sup>2</sup> Boby Hermawan Arifin, *Pengaruh Employee Relation terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Joop Fine Interiors*. Jurnal Spektrum Komunikasi Vol.8 No.2 2020

memiliki pengaruh positif terhadap variable Y. Dan kontribusi variable X sebesar 41,3%.<sup>3</sup>

Sigit Hardiyanto, dengan judul pengaruh *employee relations* terhadap kepuasan komunikasi karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *employee relations* terhadap kepuasan komunikasi karyawan. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi organisasi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *employee relations* terhadap komunikasi karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul. Metode penelitian yang digunakan korelasional dan kuantitatif. Setelah dilakukan penelitian maka hasil dari uji hipotesis nya menunjukkan bahwa kegiatan *employee relations* sangat berpengaruh signifikan terhadap komunikasi karyawan. Sehingga dapat disimpulkan aktivitas *employee relations* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan komunikasi karyawan.<sup>4</sup>

Vili dan Mega Nancy dengan judul pengaruh kegiatan *employee relations* terhadap motivasi kerja karyawan PT Soman Indonesia. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kegiatan *employee relations* terhadap motivasi kerja karyawan PT Soman Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan verifikatif. Penelitian ini menghasilkan bahwa terdapat adanya pengaruh dari kegiatan *employee relations* terhadap motivasi kerja karyawan. Sehingga

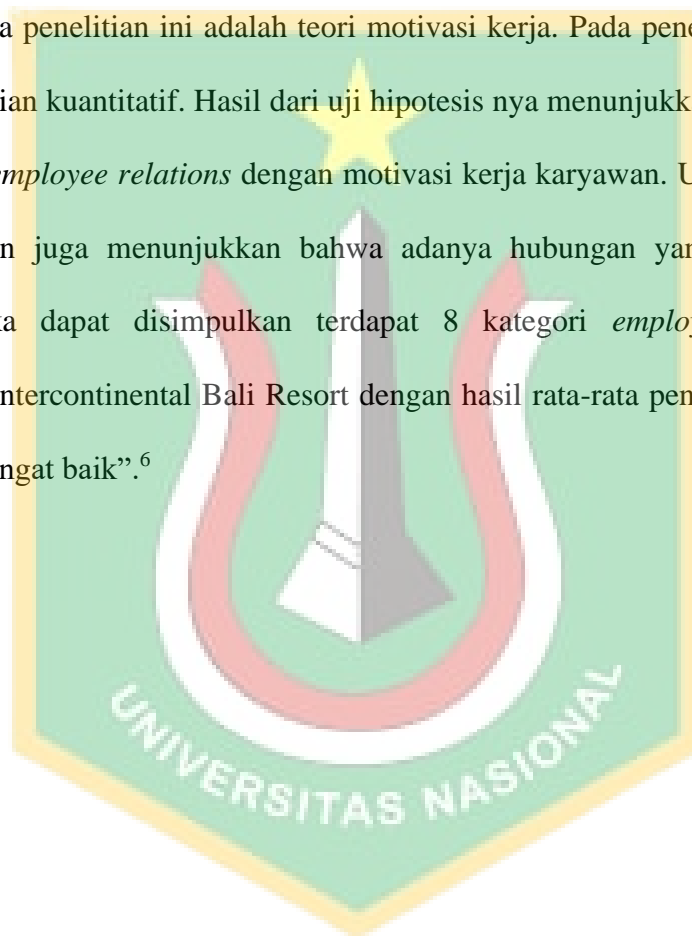
---

<sup>3</sup> I Kadek Mas Adi Gunawan, Ni Made Ariani, Putu Ratih Pertiwi, *Pengaruh Employee Relation terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort*. Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas. Vol. 3 No. 1 2019

<sup>4</sup> Sigit Hardiyanto, *Pengaruh Employee Relation terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul*. Jurnal Interaksi Vol. 1. No.1 2017

dapat disimpulkan bahwa *employee relations* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap motivasi kerja.<sup>5</sup>

Dheanita Sekarini Octanisa, Ni Ratna Sari, Ni Made Ariani dengan judul pengaruh *employee relations* terhadap motivasi kerja karyawan di Intercontinental Bali Resort. Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *employee relations* yang dijalankan terhadap motivasi kerja karyawan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori motivasi kerja. Pada penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari uji hipotesis nya menunjukkan adanya hubungan positif antara *employee relations* dengan motivasi kerja karyawan. Uji koefisien korelasi yang dilakukan juga menunjukkan bahwa adanya hubungan yang erat pada kedua variable. Maka dapat disimpulkan terdapat 8 kategori *employee relations* yang diterapkan di Intercontinental Bali Resort dengan hasil rata-rata penilaian menggunakan skala likert “sangat baik”.<sup>6</sup>



---

<sup>5</sup> Vili, Mega Nancy, *Pengaruh Kegiatan Employee Relations terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Soman Indonesia* . 2018

<sup>6</sup> Dheanita Sekarini Octanisa, Ni Ratna Sari, Ni Made Ariani. *Pengaruh Employee Relation terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Intercontinental Bali Resort*. Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas Vo.2 No.1 2018.

Tabel 2.1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul dan Bentuk	Teori	Metode Penelitian	Hasil	Kesimpulan
1	Boby Hermawan Arifin	<p>Pengaruh Employee Relations terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Joop Fine Interiors.</p> <p>Bentuk dari penelitian ini adalah e-jurnal yang dipublikasikan di Jurnal Spektrum Komunikasi Vol.8 No.2 pada tahun 2020.</p>	<p>Sandra M Oliver dalam handbook of Corporate Communication and Public Relations: Pure &amp; Applied yang terdiri dari objektif, supportif management, targeted message, effective media, well positioned staff, dan on going assessment</p>	<p>Penelitian kuantitatif &amp; eksplanatif</p>	<p>Pada penelitian ini setelah dilakukan uji regresi linier sederhana pada koefisien determinasi adalah 0,462 yang menunjukkan bahwa variable X nya memberikan kontribusi sebesar 46,2% terhadap variable Y</p>	<p>Penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa variable X memiliki pengaruh terhadap variable Y. Hipotesis Ho pun ditolak dan Ha diterima. Artinya koefisien regresi signifikan yaitu ada pengaruh employee relations terhadap motivasi kerja karyawan PT Joop Fine Interiors.</p>
2	I Kadek Mas Adi Gunawan, Ni Made Ariani, Putu Ratih Pertiwi	<p>Pengaruh employee relations terhadap motivasi kerja karyawan di Shretaon Bali Kuta Resort</p>	<p>Teori Motivasi Kerja</p>	<p>Penelitian kuantitatif deskriptif dan analisis kualitatif</p>	<p>Pada penelitian ini setelah dilakukan uji t yang mendapatkan nilai <math>7,951 &gt; t</math> table 1,661 yang mengartikan</p>	<p>Penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif variable X terhadap variable Y. Berdasarkan uji koefisien determinasi variable X memiliki</p>

					bahwa Ho ditolak dan Ha diterima.	kontribusi sebesar 41,3%.
3	Sigit Hardiyanto	<p>Pengaruh <i>employee relations</i> terhadap kepuasan komunikasi karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul.</p> <p>Bentuk dari penelitian ini adalah e-jurnal. Dipublikasikan di Jurnal Interaksi pada tahun 2017</p>	Teori Komunikasi Organisasi	Penelitian korelasional & Pendekatan kuantitatif	<p>Pada penelitian ini setelah melakukan uji hipotesis menunjukkan bahwa kegiatan <i>employee relations</i> sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan komunikasi karyawan.</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan aktivitas <i>employee relations</i> sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan komunikasi karyawan. Kegiatan komunikasi yang dilakukan atasan dengan bawahan dilakukan dengan baik.</p>
4	Vili, Mega Nancy	<p>Pengaruh kegiatan <i>employee relations</i> terhadap motivasi kerja karyawan PT. Soman Indonesia.</p> <p>Bentuk dari penelitian ini adalah e-jurnal dipublikasikan di isip.usni.ac.id tahun 2018</p>	Teori yang digunakan adalah teori motivasi kerja	Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan verifikatif	<p>Hasil dari penelitian ini membuktikan adanya pengaruh dari kegiatan <i>employee relations</i> sebagai bentuk dari komunikasi perusahaan kepada karyawan yang mempengaruhi</p>	<p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah <i>employee relations</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Kontribusi dari <i>employee relations</i> sebanyak 43,6%.</p>

					motivasi kerja karyawan.	
5	Dheanita Sekarini Octanisa, Ni Ratna Sari, Ni Made Ariani	<p>Pengaruh <i>employee relations</i> terhadap motivasi kerja karyawan di intercontinental Bali resort.</p> <p>Bentuk dari penelitian ini adalah e-jurnal dipublikasikan di jurnal kepariwisataan dan hospitalitas. Tahun 2018</p>	Teori yang digunakan adalah teori motivasi kerja	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara <i>employee relations</i> dengan motivasi kerja di Intercontinental Bali Resort. Dan pada hasil uji koefisien korelasi nilai nya berada pada rentang yang kuat, sehingga menandakan hubungat yang kuat antara kedua variable.</p>	<p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat 8 kategori kegiatan <i>employee relations</i> yang diterapkan di Intercontinental Bali Resort dengan hasil dari rata-rata penilaian menggunakan skla likert “Sangat Baik”.</p>

Sumber: Diolah oleh peneliti 2022.

Adapun terdapat perbedaan, persamaan antara kegiatan *employee relations* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Joop Fine Interiors. Persamaan yang terdapat pada penelitian ini adalah metode penelitian yakni metode kuantitatif Dan perbedaan dari penelitian ini terletak pada variable Y, pada penelitian yang akan dibuat menggunakan loyalitas kerja karyawan sebagai variable Y nya, dan juga teori yang digunakan juga berbeda. Penelitian terdahulu dilakukan di PT. Joop Fine Interiors, sedangkan pada penelitian ini akan dilakukan di CV Balon Jaya. Responden pada penelitian yang dilakukan juga lebih sedikit dibandingkan dengan penelitian terdahulu.

Penelitian terdahulu dengan judul Pengaruh *Employee Relations* terhadap motivasi kerja karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort, Persamaan yang terdapat pada penelitian ini adalah pada variable X dan Y, yaitu *employee relations* sebagai variable X. Dan perbedaan dari penelitian ini terletak pada responden atau populasi dan sampel, di mana responden pada penelitian terdahulu lebih banyak. Perbedaan juga terdapat pada lokasi penelitian.

Pada penelitian terdahulu dengan judul Pengaruh *Employee Relations* terhadap kepuasan komunikasi karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul. Persamaan yang terdapat pada penelitian ini adalah pada variable X yang juga menggunakan *employee relations* sebagai variable X. Dan perbedaan pada penelitian terdahulu terletak pada variable Y, pada penelitian terdahulu menggunakan kepuasan komunikasi karyawan sebagai variable Y, sedangkan pada penelitian ini digunakan loyalitas kerja karyawan sebagai variable Y.

Pada penelitian dengan judul Pengaruh Kegiatan *Employee Relations* terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Soman Indonesia. Persamaan yang terdapat pada penelitian ini terletak di variable X yakni kegiatan *employee relations*. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian ini terdapat pada variable Y yakni penelitian terdahulu menggunakan motivasi kerja sebagai variable Y sedangkan penelitian ini menggunakan loyalitas kerja sebagai variable Y. Perbedaan lain terdapat pada metode penelitian yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif verifikatif sedangkan penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif.

Kemudian pada penelitian terdahulu dengan judul pengaruh *employee relations* terhadap motivasi kerja karyawan di Intercontinental Bali Resort. Persamaan dengan penelitian ini terdapat pada variable X yang juga menggunakan *employee relations* sebagai variable X. Sedangkan perbedaan terdapat pada variable Y. Penelitian terdahulu menggunakan motivasi kerja karyawan sebagai variable Y. Perbedaan juga terdapat pada teori yang digunakan, pada penelitian terdahulu digunakan teori motivasi kerja.

Novelty atau kebaruan dari penelitian saya ini diharapkan dapat memperbaiki sistem komunikasi di perusahaan CV Balon Jaya agar menjadi lebih baik dalam membangun hubungan dengan karyawan sehingga loyalitas karyawan dapat menjadi lebih besar.

## **2.2 Teori yang digunakan**

Secara umum teori dapat diartikan dengan suatu konsep yang menandakan adanya hubungan di antara konsep-konsep tersebut, hal ini yang dapat



membantu manusia memahami suatu fenomena yang terjadi. Teori dapat membantu peneliti memecahkan masalah dalam penelitian. Keberadaan teori dapat membantu peneliti dalam memprediksi dan menjelaskan fenomena yang terjadi, dengan membaca dan memahami terlebih dahulu teori yang relevan dengan fenomena yang diteliti.

### 2.2.1 Teori Hierarki Kebutuhan

Menurut Abraham Maslow dalam jurnal hierarki (Sari & Dwiarti) Maslow's *need hierarchy theory* yang ditemukan oleh Abraham Maslow yang ditemukan pada tahun 1943 yang mana mengemukakan bahwa kebutuhan dan kepuasa manusia itu jamak. Hal tersebut meliputi dari sisi biologis, psikologis dapat berupa materiil dan juga non materiil. Jika dalam teori kebutuhan Maslow, dimana ketika kebutuhan dasar sudah terpenuhi maka kebutuhan berikutnya menjadi dominan.<sup>7</sup>

Berikut menurut Maslow ada 5 Hierarki kebutuhan manusia adalah sebagai berikut:<sup>8</sup>

1. Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*) Kebutuhan fisiologis merupakan hierarki kebutuhan manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk dapat hidup meliputi sandang, pangan, papan yang biasa sering kita konsumsi setiap hari nya.

---

<sup>7</sup> Elisa Sari, Pendekatan Hierarki Abraham Maslow Pada Prestasi Kerja Karyawan PT Madubaru (PG Madukismo) Yogyakarta, Vol.6 No.1 2018

<sup>8</sup> Elisa Sari, Pendekatan Hierarki Abraham Maslow Pada Prestasi Kerja Karyawan PT Madubaru (PG Madukismo) Yogyakarta, Vol.6 No.1 2018

2. **Kebutuhan rasa aman (*safety needs*)** Kebutuhan akan rasa aman ini meliputi keamanan secara fisik dan psikologis. Dimana kebutuhan rasa aman secara fisik itu mencakup keamanan di tempat pekerjaan dan keamanan dari dan ke tempat pekerjaan. Dan dalam keaman kerja mencakup darinya ada nya perlindungan dalam pekerjaan dengan memberikan penerapan prosedur K3 ( keselamatan dan Kesehatan Kerja ) dan memberikan jaminan asuransi jika ada nya kecelakaan kerja terjadi. Dan keamanan psikologis ini juga sama penting nya dari kebutuhan keamaan sendiri seperti perlakuan yang manusiawi dan adil.
3. **Kebutuhan sosial (*social needs*)** Meliputi kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi atau hubungan antar pribadi yang ramah dan akrab, dan interaksi yang baik, erat dengan orang lain sangat baik diterapkan bertujuan juga untuk berorganisasi dengan baik antar kaeyawan yang berkerja nanti nya.
4. **Kebutuhan penghargaan (*esteem needs*)** Dimana Kebutuhan ini meliputi keinginan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang, pengakuan atas faktor kemampuan dan keahlian seseorang serta efektivitas kerja seseorang.

Menurut Maslow dalam jurnal Hierarki (Sari & Dwiarti) disebutkan dimana membagi kebutuhan penghargaan akan rasa harga diri/penghargaan menjadi dua yaitu penghormatan dari diri sendiri dan penghargaan dari orang lain. Jika penghormatan dari diri sendiri mencakup hasrat dari individu untuk memperoleh kompetensi, rasa

percaya diri, kekuatan pribadi, adekuasi, prestasi, kemandirian, dan kebebasan. Kesemuanya mengimplikasikan bahwa individu ingin dan perlu mengetahui bahawa dirinya mampu menyelesaikan segenap tugas atau tantangan dalam hidupnya. Dan jika dari penghargaan mencakup dengan prestasi yang ada dalam individu sendiri dan dalam berkerja sama dengan team dengan contoh penghargaan nya dengan memberi ucapan selamat, dan memberikan piagam atas dedikasi nya yang baik saat bekerja.

5. Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*) dimana kebutuhan Aktualisasi diri merupakan hierarki kebutuhan dari Maslow yang paling tinggi. Dimana aktualiasasi diri berkaitan dengan proses pengembangan akan potensi yang sesungguhnya dari seseorang yang berkerja.<sup>9</sup>

Teori dari Abraham Maslow diatas merupakan teori yang akan peneliti turunkan menjadi item item kuisisioner yang nantinya peneliti akan tanyakan kepada responden penelitian.

### 2.2.2 Teori Loyalitas Kerja

Loyalitas menurut Gilsbert (2013) dalam Agus Wahyudi dan Ni Putu (editor) mengatakan agar karyawan memiliki loyalitas kerja yang tinggi pada perusahaan dengan jalan mengambil perhatian memuji

---

<sup>9</sup> Elisa Sari, Pendekatan Hierarki Abraham Maslow Pada Prestasi Kerja Karyawan PT Madubaru (PG Madukismo) Yogyakarta, Vol.6 No.1 2018

perkembangan, pemindahan, kenaikan gaji, promosi jabatan, dan memberitahu kepada karyawan tentang apa yang terjadi pada perusahaan, memberikan pengertian bagaimana bekerja dengan baik serta mau mendengarkan keluhan pada karyawan.<sup>10</sup>

Loyalitas sendiri memiliki arti kepatuhan dan memiliki dedikasi yang tinggi karyawan terhadap peraturan perusahaan yang ada dalam perusahaan tersebut. Dan kedalam teori loyalitas berikut pengertian dari beberapa penulis:

Menurut Handoko dikutip dari jurnal pengelolaan produktivitas kerja karyawan (Suhardoyo, Sinta) loyalitas sendiri kan Loyalitas dapat dilihat dari kemampuan dan keahlian serta sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam menjalankan tugas dengan tanggung jawab, serta disiplin, dan jujur dalam bekerja.<sup>11</sup>

Menurut Robbins & Timothy A. Judge dalam (Suhardoyo, Sinta) menyatakan danya rasa tanggungjawab dan cinta dengan memberikan perilaku yang baik bagi perusahaan atau organisasi dengan kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan.<sup>12</sup>

Menurut Gilsbert dalam Hasibuan loyalitas memiliki terbagi menjadi beberapa aspek yaitu:

---

<sup>10</sup> Agus Wahyudi & Ni Putu, Manajemen Sumber Daya Manusia, 2020, Bali: CV Noah Aletheia

<sup>11</sup> Suhardoyo, dkk, Pengelolaan Produktivitas Kerja Karyawan pada Industri Garmen melalui Loyalitas Kerja, Stres Kerja, dan Supervisor Support

<sup>12</sup> Suhardoyo, dkk, Pengelolaan Produktivitas Kerja Karyawan pada Industri Garmen melalui Loyalitas Kerja, Stres Kerja, dan Supervisor Support

1. Taat pada peraturan.

Kebijakan hadir dan diterapkan dalam organisasi atau perusahaan demi memperlancar dalam mengatur operasional atau pelaksanaan tugas dari management yang ditaati serta dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

2. Tanggung jawab pada perusahaan.

Tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada pelaksananya pasti memiliki konsekuensi. Sikap karyawan yang menyanggupi dalam melaksanakan tugas dengan maksimal dan baik serta kesadaran bahwa terdapat risiko di setiap pekerjaannya dapat memberikan pengertian dari keberanian dan kesadaran tentang tanggungjawab terhadap risiko apa yang sudah dikerjakan.

3. Pengabdian

Mengabdikan dengan perusahaan di tempat kita bekerja bisa membentuk kemungkinan perusahaan akan mencapai tujuannya dari berbagai segi (profit, perkembangan, ekspansi, dan lain sebagainya).

4. Rasa kesanggupan.

Adanya rasa kesanggupan dalam melaksanakan pekerjaan di tempat ia bekerja maka perusahaan akan memiliki sekumpulan karyawan yang berkompeten. Karyawan juga ikut menjaga dan

menerapkan sikap tanggungjawab kepada perusahaan yang pada akhirnya tercipta loyalitas demi mencapai *goal* perusahaan.<sup>13</sup>

### 2.2.3. Human Resource and General Affair (HRGA)

Human Resources and General Affair adalah salah satu divisi yang bertanggungjawab terhadap pengendalian internal perusahaan. Divisi ini menaungi seluruh aktivitas hubungan dengan staff dan juga kegiatan lainnya yang menunjang aktivitas perusahaan. General affair atau GA memiliki tanggung jawab dalam pengadaan seluruh fasilitas dan kebutuhan kerja, termasuk maintenance seluruh fasilitas dan sarana penunjang aktivitas kantor. HRGA merancang strategi, strategi Human Resources and General Affair adalah kombinasi dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. yang mampu menunjukkan bagaimana operasioanl perusahaan dapat berjalan secara praktis dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*).<sup>14</sup>

Strategi menurut buku Uchjana Effendy yang berjudul ilmu, teori, dan filsafat komunikasi dalam Bobby Shermanto mengatakan strategi secara hakikatnya suatu perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai

---

<sup>13</sup> S.P, Hasibuan, Malayu. Manajemen Sumber Daya Manusia, 2013, Jakarta: Bumi Aksara

<sup>14</sup> Admin, "Mengenal Lebih General Affair di Dalam Perusahaan"

(<https://bakai.uma.ac.id/2022/08/06/mengenal-lebih-general-affair-di-dalam-perusahaan/>, diakses pada 17 Februari 2023, 21:30)

tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah, melainkan harus menunjukkan bagaimana Teknik operasionalnya.<sup>15</sup>

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Salah satu bentuk komunikasi perusahaan kepada staff atau karyawannya adalah melalui kegiatan *employee relations* yang dilakukan. Karena jika komunikasi dari perusahaan kepada karyawan tidak dilakukan dengan tepat, maka kesejahteraan, kenyamanan, dan perkembangan kemampuan karyawan tidak akan tercapai. Hal inilah yang diperkirakan dapat mempengaruhi loyalitas seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Seiring dengan perkembangan perusahaan dari waktu ke waktu, tentunya dibutuhkan juga kapasitas kemampuan yang karyawan miliki. Kesejahteraan dari berbagai kegiatan pendukung yang dapat meng-*entertain* karyawan juga dapat menumbuhkan loyalitas karyawan dalam bekerja.

Salah satu cara untuk membangun komunikasi antara perusahaan dengan karyawan adalah dengan melakukan kegiatan *employee relations* yang berdasarkan hierarki kebutuhan yakni meliputi kebutuhan fisiologis, rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri. Berdasarkan kerangka pemikiran, pada penelitian ini fokus pada kegiatan *employee relations* yang dilakukan oleh CV Balon Jaya. Bentuk dari kegiatan

---

<sup>15</sup> Bobby Shermanto, Strategi Human Resource and General Affairs PT Gramedia Printing Bandung Jawa Barat Melalui Program Care to Customer dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

*employee relations* yang dilakukan yang diperkirakan memiliki pengaruh pada loyalitas kerja yang diberikan oleh karyawan dari CV Balon Jaya.

## 2.4 Model Hubungan Antar Variable

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijabarkan, maka model dari hubungan kedua variable yang digunakan adalah sebagai berikut :



## 2.5 Hipotesis

H<sub>0</sub>: Kegiatan *employee relations* berdasarkan hierarki kebutuhan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas kerja karyawan CV Balon Jaya.

H<sub>a</sub>: Kegiatan *employee relations* berdasarkan hierarki kebutuhan memiliki pengaruh terhadap loyalitas kerja karyawan CV Balon Jaya.