

Implementasi *Relationship Management* pada Karyawan *Start-Up* Dkampus

Saeful Anwar Hidayat¹, Hadi Purnama²

Prodi S1 Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia,
saefulan@student.telkomuniversity.ac.id¹, hadipurnama@telkomuniversity.ac.id²,

Abstract

This study aims to investigate the implementation of Relationship management (RM) among employees at the start-up company Dkampus. Using a qualitative approach and case study, data was collected through in-depth interviews, observation, and analysis of documents related to employee relations and training programs for students. The findings of this research reveal that the application of RM at Dkampus has successfully enhanced more structured internal communication, improved coordination between divisions, and reduced communication barriers caused by differences in expertise backgrounds. Furthermore, project-based skill training has proven to be an effective method for developing both technical and non-technical competencies, improving collaboration, and supporting career development. Although challenges in managing expectations and communication exist, the implementation of RM shows a positive impact on team productivity and work quality. This study provides valuable insights into how RM can be adapted within a start-up context to strengthen the relationship between employees and public relations, as well as support the organization's sustainability and performance.

Keywords : employee relations, employee, relationship management, start-up, training, public relations

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki implementasi *Relationship management* (RM) pada karyawan di *start-up* Dkampus. Melalui pendekatan kualitatif dan studi kasus, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen terkait kegiatan *employee relations* dan pelatihan keterampilan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan RM di Dkampus telah berhasil meningkatkan komunikasi internal yang lebih terstruktur, memperbaiki koordinasi antar divisi, serta mengurangi hambatan komunikasi yang muncul akibat perbedaan latar belakang keahlian. Selanjutnya, pelatihan keterampilan berbasis proyek juga terbukti menjadi salah satu cara untuk mengembangkan kompetensi teknis dan non-teknis karyawan, meningkatkan kolaborasi, serta mendukung pengembangan karir. Meskipun terdapat tantangan dalam pengelolaan ekspektasi dan komunikasi, penerapan RM memperlihatkan dampak positif pada produktivitas dan kualitas kerja tim. Penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai bagaimana RM dapat diadaptasi dalam konteks *start-up* untuk meningkatkan hubungan antara karyawan dan manajemen, serta mendukung keberlanjutan dan kinerja organisasi.

Kata Kunci : employee relations, karyawan, relationship management, start-up, pelatihan, public relations.

1. PENDAHULUAN

Dkampus merupakan sebuah *start-up* yang bergerak dalam bidang layanan platform digital. Dkampus menghadapi tantangan dalam mengelola hubungan antar karyawan dan manajemen, khususnya dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal dan pengelolaan ekspektasi antar anggota tim. Salah satu masalah yang muncul adalah keterbatasan pengalaman dan latar belakang akademik karyawan yang didominasi oleh mahasiswa, yang sering kali menghambat kolaborasi dan koordinasi kerja yang efektif. Masalah ini menjadi semakin kompleks dengan adanya perbedaan latar belakang keahlian antar divisi yang menyebabkan miskomunikasi dan ketidaksesuaian dalam cara kerja. Ketidakmampuan untuk menyeimbangkan tanggung jawab akademik dengan pekerjaan dalam proyek-proyek *start-up* membuat para karyawan kesulitan dalam berkomunikasi dan menjalankan tugas-tugas mereka secara optimal. Pada saat yang sama, kurangnya pelatihan keterampilan yang sesuai juga menambah tantangan dalam

mengembangkan kemampuan teknis dan interpersonal karyawan. Dinamika yang terjadi di Dkampus cukup kompleks karena struktur tim yang lebih bersifat informal, yang memerlukan pendekatan manajerial yang terintegrasi. Hal ini penting karena melalui manajemen hubungan yang baik berperan dalam meningkatkan komunikasi internal, mengurangi hambatan komunikasi, serta meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja tim.

Peran hubungan masyarakat (humas) juga penting dalam mengelola komunikasi internal dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Menurut Ledingham dan Bruning, humas berfungsi sebagai manajemen yang menggunakan komunikasi strategis untuk mencapai tujuan organisasi dengan membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan publik. Dalam konteks *start-up*, manajemen hubungan fokus pada membangun, memelihara, dan mengembangkan hubungan timbal balik antara karyawan dan organisasi (Cutlip, Center, & Broom, 1985). Hal ini mencakup kepercayaan, komitmen, dan kepuasan yang menjadi kunci komunikasi organisasi yang efektif.

Penerapan teori *Relationship Management* dalam konteks ini dianggap penting untuk mengatasi tantangan tersebut. Teori *Relationship Management* yang diterapkan dalam penelitian ini berfokus pada pembentukan hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara organisasi dan publik internalnya. Konsep ini menjadi sangat relevan dalam konteks *start-up* seperti Dkampus yang menghadapi tekanan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan tantangan yang ada. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana implementasi *Relationship Management* dapat membantu perusahaan dalam mengatasi berbagai tantangan yang muncul, seperti kesulitan dalam koordinasi tim dan perbedaan latar belakang pendidikan para karyawan. Dengan pendekatan yang berbasis pada *learning by doing* dan pelatihan keterampilan, Dkampus berharap dapat mengembangkan kompetensi teknis dan non-teknis para karyawannya, serta meningkatkan kolaborasi yang produktif dalam organisasi.

Penelitian ini menganalisis mengenai implementasi relationship management yang dilakukan oleh Dkampus melalui pelatihan pada karyawan melalui pelatihan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, memperkuat hubungan antar karyawan dan manajemen, serta memperbaiki koordinasi antar tim. Pelatihan ini diharapkan dapat membantu karyawan, terutama mahasiswa, dalam mengembangkan *hard skills* dan *soft skills* yang diperlukan di dunia kerja, serta menjembatani kesenjangan antara teori akademik dan kebutuhan industri. Dengan meningkatkan kualitas hubungan internal dan komunikasi yang efektif, diharapkan Dkampus dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif, produktif, dan harmonis, yang mendukung keberhasilan operasional perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *relationship management* pada karyawan *start-up* Dkampus. Maka dari itu, peneliti menggunakan teori dari John A. Ledingham dan Stephen D. Bruning pada tahun 1998. Mereka mengembangkan konsep ini dalam konteks hubungan publik (*public relations*) komponen teori *relationship management* Menurut Grunig dan Repper (dalam Botan & Sommerfeldt, 2023) terbagi menjadi enam, yaitu:

1. Jenis dan proses pengelolaan yang efektif:
Mengacu pada berbagai pendekatan dan metode yang digunakan untuk mengelola hubungan antara organisasi dan publiknya secara efisien.
2. Kepentingan bersama dan tujuan bersama:
Menekankan pentingnya menemukan dan mengembangkan kepentingan serta tujuan yang sama antara organisasi dan publik untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan.
3. Waktu:
Mengakui bahwa hubungan yang kuat dan berkelanjutan membutuhkan investasi waktu yang signifikan untuk berkembang.
4. Saling pengertian dan manfaat:
Mengharuskan adanya pemahaman yang mendalam dan manfaat timbal balik antara kedua belah pihak.
5. Organisasi:
Melibatkan struktur, budaya, dan proses internal organisasi yang mendukung pengelolaan hubungan yang efektif.
6. Publik:
Menyertakan segmentasi dan pemahaman mendalam tentang berbagai kelompok publik yang berinteraksi dengan organisasi.

Penelitian ini juga memiliki manfaat yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam memperluas wawasan tentang pentingnya *relationship management* dalam konteks organisasi. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan yang berguna untuk memahami bagaimana manajemen hubungan yang efektif dapat membangun hubungan yang harmonis dan produktif, baik di lingkungan kerja maupun dalam interaksi sosial lainnya. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih dalam tentang bagaimana penerapan prinsip-prinsip *relationship management* dapat meningkatkan komunikasi, memperkuat kerja sama, dan menciptakan suasana yang saling mendukung dalam berbagai jenis organisasi, baik itu perusahaan, lembaga pendidikan, atau komunitas sosial.

2. TINJAUAN LITERATUR

Relationship Management Theory adalah teori yang dicetuskan oleh John A. Ledingham dan Stephen D. Bruning pada tahun 1998. Teori ini merupakan pendekatan strategis dalam mengelola hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya, termasuk karyawan sebagai bagian penting dari internal stakeholder. Teori ini berkembang dari paradigma hubungan masyarakat (*public relations*) yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan jangka panjang melalui komunikasi yang etis, transparan, dan saling menghormati (Grunig & Repper dalam Botan & Sommerfeldt, 2023). Dalam konteks *employee relations*, *relationship management* digunakan untuk membangun hubungan yang harmonis dan produktif antara karyawan dan manajemen. Strategi ini mencakup komunikasi internal yang efektif, pengembangan keterampilan, dan penghargaan berbasis kinerja (Cutlip, Center, & Broom, 1985).

Komponen Teori Relationship Management

Menurut Grunig dan Repper (2023), ada enam komponen kunci dalam teori ini:

1. Proses Pengelolaan yang Efektif:
Mencakup metode untuk memastikan hubungan antara organisasi dan publik terjalin secara efisien.
2. Kepentingan dan Tujuan Bersama:
Fokus pada keselarasan antara kebutuhan organisasi dan publiknya untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan.
3. Pentingnya Waktu:
Menggarisbawahi investasi waktu yang signifikan untuk membangun hubungan yang kuat.
4. Saling Pengertian dan Manfaat:
Menuntut adanya pemahaman mendalam dan manfaat timbal balik.
5. Struktur Organisasi:
Memastikan proses internal mendukung pengelolaan hubungan yang efektif.
6. Pemahaman Publik:
Melibatkan analisis mendalam terhadap publik atau karyawan yang menjadi sasaran hubungan

Berdasarkan hasil paparan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kegiatan *relationship management* yang dilakukan oleh *start-up* Dkampus telah mencakup keenam komponen yang relevan, yaitu komunikasi yang efektif, kepercayaan, komitmen, pengelolaan konflik, pengembangan karyawan, dan dukungan manajerial. Meskipun demikian, fokus utama dalam penelitian ini adalah pada komunikasi internal dan pelatihan, yang dianggap sebagai faktor kunci dalam membangun hubungan saling menguntungkan antara karyawan dan *start-up*. Melalui komunikasi yang terbuka dan pelatihan keterampilan yang terstruktur, Dkampus berupaya menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, meningkatkan keterlibatan karyawan, serta memastikan bahwa karyawan dapat berkontribusi secara maksimal dalam mencapai tujuan perusahaan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini fokus pada fenomena implementasi *relationship management* pada karyawan *start-up* Dkampus. Penelitian ini dikaji secara kualitatif untuk menjelaskan dan mengetahui lebih dalam terkait bagaimana implementasi *relationship management* ini dilakukan. Menurut (Creswell, 2016:4) menyatakan penelitian kualitatif merupakan pendekatan untuk mendapatkan data dan fenomena penelitian dari sejumlah individu maupun kelompok yang terjadi pada masalah sosial masyarakat. Penelitian kualitatif menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif adalah pendekatan dalam penelitian kualitatif yang mengedepankan pemahaman terhadap realitas sosial yang bersifat holistik, dinamis, dan penuh makna subjektif. Dalam paradigma interpretif, peneliti berinteraksi langsung dengan subjek dalam konteks kehidupan alami mereka,

berusaha memahami dunia makna yang ada di balik perilaku dan tindakan mereka. Penelitian dalam paradigma ini berfokus pada upaya untuk memahami alasan di balik tindakan atau pola hidup manusia, bukan sekadar mengamati perilaku mereka. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat tercipta pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana karyawan dan manajemen memaknai interaksi mereka, sehingga dapat memperkuat hubungan internal perusahaan secara kolaboratif dan berkelanjutan. Metode pengumpulan data pada penelitian ini melalui wawancara para informan, observasi lapangan serta dokumentasi kegiatan dan data terdahulu sebagai acuan dalam penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi RM di Dkampus telah berhasil mengatasi beberapa tantangan yang dihadapi oleh tim. Terutama dalam meningkatkan komunikasi internal yang lebih terstruktur dan memperbaiki koordinasi antar divisi. Seperti yang diungkapkan oleh CEO Dkampus, Shofia Azzahra Firdaus, penerapan *relationship management* yang melibatkan pelatihan keterampilan terbukti efektif dalam meningkatkan kolaborasi antar tim, khususnya di dalam divisi pengembangan teknologi dan operasional. Pelatihan keterampilan tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga memfasilitasi perkembangan *soft skills* yang sangat diperlukan dalam komunikasi dan kerjasama antar tim.

Salah satu temuan penting adalah bahwa pelatihan yang diterapkan tidak hanya berfokus pada keterampilan teknis, tetapi juga pada pembentukan hubungan interpersonal yang lebih baik antara karyawan dan manajemen. Dengan adanya pelatihan berbasis proyek yang mengadopsi sistem *learning by doing*, mahasiswa yang bekerja di Dkampus merasa lebih terlibat dan memiliki rasa kepemilikan terhadap perusahaan.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Dkampus adalah masalah komunikasi internal. Sebagian besar anggota tim di Dkampus berasal dari latar belakang akademik yang berbeda, sehingga sering kali terjadi miskomunikasi yang menghambat proses koordinasi antar divisi. Namun, penerapan RM yang melibatkan komunikasi yang lebih transparan dan rutin membantu mengurangi kesalahpahaman ini. Pihak manajemen berusaha untuk memperbaiki pengelolaan komunikasi melalui rapat mingguan dan penggunaan alat komunikasi yang lebih efektif.

Pelatihan keterampilan yang diterapkan di Dkampus menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan kinerja tim. Seperti yang diungkapkan oleh ketua divisi developer, Yaumil Ramdhani, pelatihan tidak hanya membantu karyawan dalam meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga memperkuat kemampuan mereka dalam hal manajemen tim dan komunikasi. Dengan adanya pelatihan yang bersifat praktikal, karyawan merasa lebih siap menghadapi tantangan pekerjaan dan lebih terlibat dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Meskipun RM telah memperbaiki banyak aspek dalam hubungan kerja di Dkampus, masih ada beberapa tantangan yang harus diatasi, terutama dalam hal perbedaan latar belakang keilmuan yang menimbulkan ketegangan dalam komunikasi. Beberapa karyawan merasa bahwa pelatihan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka, dan ada kesenjangan antara ekspektasi mereka dengan hasil yang didapatkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap program pelatihan untuk memastikan bahwa program tersebut tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan karyawan dan perusahaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan *relationship management* di Dkampus terbukti meningkatkan efektivitas komunikasi dan kolaborasi antar tim. Komunikasi internal yang lebih terstruktur memungkinkan divisi-divisi untuk bekerja lebih sinergis, mengatasi hambatan yang disebabkan oleh perbedaan latar belakang keahlian. Meskipun ada tantangan seperti miskomunikasi dan pengelolaan ekspektasi, pendekatan ini berhasil memperbaiki hubungan internal dan memperkuat kerja sama tim. Pelatihan keterampilan berbasis proyek menjadi strategi efektif untuk mengembangkan kompetensi teknis dan non-teknis karyawan. Program pelatihan ini membantu mahasiswa mengatasi kesenjangan antara teori akademik dan dunia kerja, sekaligus memperkuat hubungan antara perusahaan dan karyawan, meningkatkan loyalitas dan kepuasan kerja. Pelatihan yang terstruktur dan relevan dengan kebutuhan dunia profesional menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kolaboratif. *Relationship management* juga berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kepuasan karyawan. Program pelatihan yang berbasis evaluasi kinerja melalui KPI, komunikasi internal yang kontinyu, dan insentif berbasis proyek mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik. Keterlibatan manajemen dalam memberikan bimbingan meningkatkan rasa percaya dan loyalitas karyawan. Meskipun terdapat kendala seperti perbedaan ekspektasi antara karyawan dan manajemen, penelitian ini menunjukkan bahwa *relationship management* yang efektif dapat meningkatkan kinerja dan memastikan kelangsungan operasional *start-up*.

Penelitian ini menyarankan untuk memperluas dan mengembangkan lebih lanjut teori *relationship management* dalam konteks organisasi start-up, dengan menekankan pada dinamika komunikasi yang lebih kompleks, seperti permasalahan teknis dalam perusahaan yang berkembang. Selain itu, penerapan komunikasi yang lebih terbuka dan efisien di dalam *start-up* perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja. Penelitian juga menyarankan pengembangan teori pelatihan dan pengembangan karyawan yang lebih fokus pada keterampilan komunikasi dan model pelatihan berbasis proyek. Praktisnya, Dikampus perlu memperkuat komunikasi internal melalui pertemuan rutin dan sesi *feedback* dua arah, serta memperbarui program pelatihan agar tetap relevan dengan perkembangan industri. Penguatan *relationship management* dan evaluasi berkala terhadap strategi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja tim, mempererat hubungan antar divisi, serta mendukung kesejahteraan karyawan.

REFERENSI

- Botan, J., & Sommerfeldt, E. (Eds.). (2023). *Public relations: A values-driven approach*. Pearson Education.
- Bruning, S. D., & Ledingham, J. A. (Eds.). (2000). *Public relations as Relationship management: A Relational Approach to the Study and Practice of Public relations*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Buchanan, M. (2023). Can a start-up become a “learning organization”? The employee perception of continuous learning in a start-up business. Master’s Thesis, Laurea University of Applied Sciences. <https://doi.org/xx.xxxx/xxxxx>
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective public relations* (9th ed.). Pearson Education.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dessler, G. (2022). *Human resource public relations* (16th ed.). Pearson Education.
- Ledingham, J. A. (2003). Explicating Relationship management as a General Theory of Public relations. *Journal of Public relations Research*, 15(2), 181–198. https://doi.org/10.1207/S1532754XJPRR1502_4.
- Ruslan, R. (2010). *Manajemen hubungan masyarakat: Teori dan praktik*. RajaGrafindo Persada.
- Cutlip, S.M., & Center, A.H. (2005). *Effective Public Relations*. London: Prentice