**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Manusia merupakan makhluk sosial, dimana satu sama lain saling membutuhkan yang didalammya akan terbentuk dan terjalin suatu interaksi atau hubungan yang didahului oleh suatu komunikasi. Dalam perkembangan kehidupam manusia, proses komunikasi secara langsung maupun tidak langsung (melalui isyarat/symbol) merupakan peranan yang amat penting dalam kelangsungan dan pembinaan suatu hubungan baik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok maupun suatu kelompok dengan kelompok lainnya.

Komunikasi sangat penting bagi manusia, tanpa komunikasi tidak akan terjadi saling tukar menukar pengetahuan, pengalaman, perkembangan organisasi, dan kemajuan teknologi, dan tidak akan mungkin terjadi tanpa adanya komunikasi antar manusia. Organisasi atau instansi akan terjadi suatu komunikasi, dimana adanya suatu interaksi antara atasan dengan bawahan maupun sebaliknya bawahan dengan atasan.

Komunikasi yang keliru antara karyawan dapat menimbulkan keresahan, ketidak puasan kerja, kurangnya motivasi kerja, hasil usaha yang menurun, berkurangnya tanggung jawab pada pekerjaan, adanya kekeliruan dalam melaksanakan tugas, dan lain-lain.

Hal tersebut akan mengganggu kelancaran dalam bekerja dan dapat merugikan instansi atau organisasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang jitu dalam menghadapi permasalahan-permasalahan tersebu. Kinerja *public relations* atau yang biasa juga dikenal dengan Hubungan Masyarakat (HUMAS) sangatlah berperan penting untuk terbentuknya komunikasi yang baik dalam sebuah komunikasi internal sehingga permasalahan tersebut dapat dihindari ataupun diselesaikan dengan baik.

Banyak masalah penting yang harus dihadapi oleh instansi atau organisasi salah satunya adalah masalah hubungan (*relationship),* permasalahannya berkisar pada pertanyaan bagaimana membangun dan mengembangkan hubungan yang baik antara instansi atau organisasi tersebut dengan masyarakat (*publik)* baik publik internal maupun eksternal demi tercapainya tujuan instansi atau organisasi.

Komunikasi timbal balik *(feed back)* sangatlah penting bagi karyawan guna tercapainya tujuan dan keinginan-keingina dari pihak karyawan kepada pihak instansi atau organisasi atau sebaliknya. Sehingga dapat mendukung segala program kegiatan, hubungan saling pengertian kepada karyawan. Oleh karena itu berhasil tidaknya suatu usaha maupun tercapainya tujuan yang diharapkan, tergantung dari usaha dan kerja dari karyawan dan pimpinan instansi atau organisasi.

Karyawan merupakan asset yang sangat penting dalam sebuah organisasi dalam dunia *public relations* yang biasa juga disebut dengan hubungan masyarakat (Humas). Karyawan termasuk dalam ruang lingkup Humas Internal *Employee relations*). Karyawan menjadi bagian utama dari unit usaha suatu instansi atau organisasi itu sendiri.

Kaitannya dengan penelitian ini, penulis meneliti salah satu publik internal yaitu karyawan (*employee relations)* yaitu publik yang terdiri dari para pegawai (karyawan) menjadi bagian utama dari suatu unit usaha, perusahaan atau instansi itu sendiri. Hubungan kepegawaian (*employee relations*) dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antara karyawan dan manajemem perusahaan atau instansi yang efektif. *Employee public* atau publik karyawan adalah salah satu internal publik yang dijadikan salah satu sarana dari kegiatan *public relations* didalam usaha untuk mencapai tujuan dari organisasi. Karyawan atau pekerja merupakan aset yang cukup penting di dalam sebuah perusahaan atau instansi. Mereka merupakan potensi yang sangat berarti dalam instansi atau organisasi, potensi mana yang dapat di kembangkan lebih baik dari sebelumnya. Karena itu mereka dianggap salah satu publik yang menentukan suksesnya instansi atau organisasi, maka perlu diadakan hubungan baik dan terarah antara pimpinan dan karyawan.

Komunikasi internal dalam pelaksanaan *employee relations* (hubungan masyarakat internal) yang tepat dalam suatu instansi atau organisasi merupakan saran teknis atau suatu kegiatan metode komunikasi yang memiliki kekuatan mengola sumber daya manusia demi pencapaian tujuan organisasi dan berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas suatu instansi baik dilihat secara kualitas maupun kuantitas.

Komunikasi kedalam melalui program *employee relations* diharapkan akan menibulkan hasil yang positif yaitu : karyawan merasa dihargai, diperhatikan oleh pimpinan perusahaan, sehingga dapat menciptakan rasa memiliki (*sense of belonging)*, motivasi kerja, kreatifitas, ingin mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin dan mengurangi dampak negatif terhadap manajemen perusahaan, seperti: kerja karyawan kurang efektif dan tidak berkualitas. Berdasalkan hal tersebut pihak humas melalui program *employee relations* dapat membantu perusahaan atau instansi menghindari terjadinya karyawan yang non produktif.

*Employee relations* suatu cara dalam terjalinnya kerja sama yang baik. Sehingga dapat menumbuhkan jaringan komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi. Dalam suatu organisasi bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berpotensi pada karyawan. Salah satu faktor pendukung agar karyawan tetap bersemangat dalam melaksanakan tugas dalam pekerjaannya adalah adanya komunikasi antara karyawan tersebut baik itu dari atasan kepada bawaha maupun dari bawahan kepada atasan atau pemimpin dalam suatu instansi atau organisasi.

Hubungan antar karyawan (*employee relations*) PT. Indosat Sukabumi sangatlah penting dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Dengan penuh semangat kerja, kedisiplinan tinggi, serta mampu mencapai standart kerja yang efektif dan efisien. Dalam hal ini adanya komunikasi antar karyawan sangatlah penting dan membantu sekali dalam meningkatkan kinerja karyawan, karena berkaitan dengan interaksi antara atasan dan bawahan ataupun sebaliknya dalam proses pelaksanaan kerja. Dimana pencapaian suatu instansi atau organisasi tidak terlepas dari suatu kinerja karyawan yang baik. Pekerjaan yang maksimal, hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai karyawan dalam pelaksanaan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja yaitu kecakapan karyawan dalam menjalankan tugas dan motivasi mereka mengerjakan tugas merupakan pertimbangan penting dalam pencapaian produktivitas yang tinggi bagi karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, hal ini berarti kinerja karyawan akan lebih meningkat serta tujuan instansi atau organisasi dapat tercapai. Kinerja dapat diartikan sebagai kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian dari suatu instansi yang dihubungkan dengan visi yang diemban serta mengetahui dampak positif suatu kebijakan operasional yang diambil.

Kinerja dipergunakan manajemen untuk melakukan penilaian secara periodic mengenai efektifitas operasional suatu organisasi dan karyawan berdasarkan sarana, standart, dan kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan penjajakan yang dilakukan oleh peneliti di PT. Indosat Sukabumi, ternyata fingsi hubungan antara karyawan *(employee relations)* belum terlalu dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian yang lakukan di PT. Indosat Kota Sukabumi terdapat masalah yaitu :

1. Tidak baiknya karyawan dalam berkreatifitas untuk memecahkan suatu masalah ketika karyawan sedang dalam bekerja, hal ini terlihat dari wawancara dengan salah satu responden yang benama Dayat, ia mengatakan bahwa “ *Saya tidak bisa berbuat apa-apa ketika dihadapi dengan masalah mati lampu sehingga pekerjaan saya tidak selesai pada waktunya*”.
2. Kurang baik nya loyalitas pada karyawan pada perusahaan untuk mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun pada perusahaan. Hal ini terlihat dari salah satu karyawan yang bernama vita yang mengatakan bahwa “ *Dalam kontek pergantian jam kerja aku sangat keberatan karna saya punya tanggung jawab lain sebagai ibu rumah tangga*”.

Permasalahan tersebut diduga karyawan belum sepenuhnya bekerja secara maksimal disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya :

1. Komunikator, kemampuan pemimpin sebagai komunikator dalam menyampaikan informasi/pesan yang di sampaikan kepada bawahan. Dalam mendorong karyawan untuk bekerja maksimal masih rendah, sehingga banyak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu.
2. Kejelasan Isi pesan yang disampaikan pimpinan kurang mampu untuk mengarahkan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan dikarenakan tidak dipahami. Sehingga kinerja karyawan belum dikatakan berjalan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dalam rangka pembuatan skripsi dengan Rumusan Masalah sebagai berikut:

**“ BAGAIMANA FUNGSI *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. INDOSAT SUKABUMI.”**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fungsi komunikator pada saat menyampaikan kredibilitas ,kekuasaan dan daya tarik dalam meningkatkan kapasitas kerja karyawan di PT. Indosat Sukabumi.
2. Bagimana fungsi isi materi yang di sampaikan pada saat struktur pesan dan kejelasan dalam meningkatkan kontrol dan pengawasan kerja kinerja karyawan di PT. Indosat Sukabumi.
3. Bagaimana fungsi aturan aturan pada saat pengarahan karyawan dalam meningkatkan komitmen dan kondisi kerja karyawan di PT. Indosat Sukabumi.
   1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam melakukan penelitian ini selain sebagai syarat ujian sidang program Strata Satu (S1) bidang kajian Hubungan Masyarakat (Humas), Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui fungsi komunikator pada saat menyampaikan kredibilitas ,kekuasaan dan daya tarik dalam meningkatkan kapasitas kerja karyawan di PT. Indosat Sukabumi.
2. Untuk mengetahui fungsi isi materi yang di sampaikan pada saat struktur pesan dan kejelasan dalam meningkatkan kontrol dan pengawasan kerja kinerja karyawan di PT. Indosat Sukabumi.
3. Untuk fungsi aturan aturan pada saat pengarahan karyawan dalam meningkatkan komitmen dan kondisi kerja karyawan di PT. Indosat Sukabumi
   1. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan judul penelitian, maka kegunaan penelitian ini terbagi menjadi **kegunaan teoretis**dan **kegunaan praktis**, yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi secara umum dan Pengembangan Ilmu Hubungan Masyarakat secara khusus.

* + 1. **Kegunaan Teoretis**

1. Penelitian ini dapat menambah dan memperkuat teori sebelumnya yang berkaitan dengan ilmu komunikasi terutama pada bidang *public relations* tentang pelaksanaan kegiatan *employee relations*.
2. Menjadi gambaran bagi mahasiswa dan praktisi *public relations* bahwa dalam dunia *public relations* banyak hal yang harus dipelajari agar bisa menjadi PR yang handal.
3. Dapat di manfaatkan bagi siapa saja yang membaca hasil penelitian ini.
4. Melatih kemampuan peneliti dalam menganalisis suatu permasalahan serta mencari cara-cara memecahkan masalah tersebut.
   * 1. **Kegunaan Praktis**
5. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak PT. Indosat Sukabumi khususnya *internal* perusahaan, bahwa kegiatan *employee relations* sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas serta produktivitas kerja karyawan.
6. Penelitian ini dapat memberikan informasi dan menambah wawasan pengetahuan mengenai kegiatan *public relations* terutama mengenai kegiatan *employee relations* yang dilakukan di PT. Indosat Sukabumi.
   1. **Kerangka Pemikiran**

Komunikasi adalah dasar dari setiap usaha antar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia ingin membagi apa yang dirasakan dan diketahuinya. Sejak adanya peradaban manusia sampai sekarang ini dan terus berkembang dan semakin penting, dimana dalam berkomunikasi terjadi proses penyesesuaian diri manusia dengan lingkungannya agar dapat menguasai keadaan.

Sebagai landasan untuk memecahkan masalah yang telah dikemukakan, peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang berupa teori atau pendapat para ahli, yaitu teori mengenai hal yang berkaitan dengan peneliti yang sedang dilakukan oleh peneliti.

Teori yang digunakan oleh peneliti adalah **Teori Hubungan Manusia**. Teori ini dikemukakan oleh **Elton Mayo**. Teori ini termasuk penemuan besar pada awal tahun **1930-an**. Hasil terpenting terjadi selama eksperimaen penerangan lampu. Semula, para peneliti menganggap bahwa semakin baik penerangan, semakin tinggi hasil pekerja. Maka, mereka memutuskan untuk mengadakan suatu ruangan eksperimen dengan berbagai kondisi penerangan dan suatu ruangan kontrol dengan kondisi cahaya yang konstan.

Dua kelompok pekerja dipilih untuk melakukan pekerjaan mereka di dua tempat yang berbeda. Melalui suatu periode waktu penerangan di ruangan eksperimen ditambah hingga intensitas yang menyilaukan dan kemudian dikurangi hingga tingkat di mana cahaya tidak ada.

Hasilnya adalah sebagai berikut: Ketika banyaknya penerangan bertambah, bertambah juga efisiensi pekerja di ruangan eksperimen; tetapi, efisiensi pekerja di ruangan kontrol juga bertambah. Ketika cahaya berkurang di ruangan tes, efisiensi kelompok tes dan juga kelompok kontrol bertambah dengan perlahan tetapi mantap. Ketika penerangan setaraf dengan penerangan tiga lilin di ruangan tes, para operator memprotes, mengatakan bahwa mereka hampir tidak dapat melihat apa yang sedang mereka lakukan; pada saat itu angka produksi berkurang.

Hingga saat itu para pekeija dapat mempertahankan efisiensi meskipun terdapat hambatan. Hasil eksperimen penerangan cahaya membangkitkan minat para peneliti, juga minat terhadap manajemen. Maka, dari tahun 1927 hingga 1929, sebuah tim peneliti terkemuka mengukur pengaruh dan berbagai kondisi kerja terhadap produktivitas karyawan. Hasilnya juga sesuai dengan eksperimen penerangan, terlepas dari kondisi-kondisi kerja, produksi bertambah. Para peneliti berkesimpulan bahwa hasil yang luar biasa bahkan menakjubkan itu terjadi karena enam orang dalam ruang eksperimen itu menjadi sebuah tim, yang hubungan anggota-anggotanya dalam kelompok berperan lebih penting dalam meningkatkan moral dan produktivitas mereka terlepas dan apakah kondisi-kondisi kerja tersebut baik atau buruk.

Para peneliti juga berkesimpulan bahwa para operator tidak mengetahui mengapa mereka dapat bekerja lebih produktif di ruangan tes, namun ada feeling memang bahwa “hasil yang lebih baik berkaitan dengan kondisi-kondisi kerja yang lebih menyenangkan, lebih bebas dan lebih membahagiakan”.

Dua kesimpulan yang berkembang dan studi Hawthorne tersebut sering disebut Efek Hawthorne (The Hawthorne Effect):

(1) Perhatian terhadap orang-orang boleh jadi mengubah sikap dan perilaku mereka.

(2) Moral dan produktivitas dapat meningkat apabila para pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya.

Suatu keinginan memberikan respons terhadap kebutuhan-kebutuhan pribadi dan organisasi teiah menjadi suatu konsekuensi yang signifikan dari dasar-dasar yang telah diletakkan teoritisi terdahulu mengenai perilaku. Dewasa ini terdapat perbedaan yang penting antara pengembangan hubungan manusiawi yang baik dan pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi mencoba memberikan latar belakang guna mengembangkan kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi, tidak hanya mengembangkan kualitas hubungan manusiawi.

Komunikasi memegang peranan penting yang didalamnya tedapat komunikator dan komunikan yang saling mempengaruhi pada perubahan sikap. *Employee relations* dalam suatu instansi atau organisasi sangatlah penting dimana terciptanya suatu hubungan timbal balik antara karyawan dengan karyawan, maupun karyawan dengan pihak manajemen sehingga dapat menciptakan saling pengertian. Oleh karena itu diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan Instansi atau organisasi mutlak dibutuhkan adanya komunikasi, karena suatu organisasi mencakup kepentingan dua orang atau lebih yang mana diantaranya memerlukan koordinasi untuk mendapatkan hal yang lebih baik.

**Muhammad,** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi** mendefinisikan *Employee relations* yaitu:

**Sekelompok orang yang melakukan komunikasi hanya didalam suatu organisasi, dimana orang yang melakukan komunikasi bekerja di suatu organisasi atau perusahaan. (2002:97)**

**Muhammad,** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi** dimensi *Employee relations* yaitu:

1. **Komunikator**
2. **Isi Materi**
3. **Aturan-aturan (2002:42)**

Hubungan karyawan mengusahakan dengan berbagai macam usaha dan program-program untuk mencapai *understanding*, kepercayaan, saling membantu dan bekerja sama antara kedua belah pihak. Karena karyawan atau pekerja merupakan asset yang sangat penting dalam suatu instansi atau organisasi.

Diperlukan adanya *Employee relations* dalam suatu organisasi karena setiap karyawan memiliki latar belakang yang berbeda. Misalnya, dilihat pada tingkat kemampuan, pengalaman, pangkat, gaji, usia dan lain-lainnya.

Berkaitan dengan upaya peningkatan kinerja pegawai, definisi dari kinerja yang ditanyakan oleh **Muhammad** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi** antara lain sebagai berikut:

**Kinerja pegawai adalah Tanggung jawab dari hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diembankan kepadanya. (2002:46)**

**Muhammad,** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi** dimensi Kinerjaantara lain:

1. **Kapasitas**
2. **Kontrol**
3. **Komitmen**
4. **Kondisi**
5. **Imajinasi**
6. **Intelektual (2002:44)**

Berdasarkan hasil uraian tersebut dapat dikatakan bahwa suatu kinerja pegawai akan melaksanakan pekerjaan dengan baik dan meningkatkan produktivitas kerja.

**Gambar 1.1**

**Bagan Kerangka Pemikiran**

**FUNGSI *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. INDOSAT KOTA SUKABUMI**

**Teori Hubungan Manusia**

*( Elton Mayo dalam Muhammad 2002:39 )*

**Variable X :**

*Employee relations*:

* Komunikator
* Isi Materi
* Aturan-aturan

***(Muhammad , 2002:42)***

**Variable Y :**

Kinerja Karyawan

* Kapasitas
* Kontrol
* Komitmen
* Kondisi
* Imajinasi
* Intelektual

**(*Muhammad ,2002:44*)**

**Penurunan Konsep**

**Kinerja Karyawan:**

* Kapasitas dlm bekerja
* Kemampuan karyawan
* Kontrol oleh atasan
* Pengawasan kerja
* Komitmen dlm pekerjaan
* Loyalitas karyawan
* Kondisi Pekerjaan
* Kepantasan pekerjaan
* Imajinasi dlm bekerja
* Kreatifitas karyawan
* Intelektual dlm bekerja
* Wawasan karyawan

**Fungsi *Employee relations*:**

* Komunikator dlm menyampaikan pesan
* Kredibilitas
* Kekuasaan
* Daya tarik
* Isi materi yang disampaikan
* Struktur pesan
* Kejelasan
* Gaya penyampaian pesan
* Aturan-aturan di dalam *employee relations*
* Pengarahan karyawan

***Sumber : Muhammad (2002, 39-46) Dan Modifikasi Peneliti dan Pembimbing Tahun 2016***