**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Perubahan di era reformasi berdampak multi dimensi terhadap instansi baik perusahaan baik Pemerintahan. Semakin banyaknya perkembangan di berbagai kehidupan masyarakat, baik dibidang industry, ekonomi, politik, sosial, budaya dan iptek yang telah memisahkan masyarakat dari berbagai kelompok atau organisasi tersebut memiliki tujuan yang berbeda, dalam suatu organisasi di perlukan suatu system yang dapat menunjang kinerja organisasi tersebut. Untuk mewujudkan hal tersebut maka suatu organisasi melaksanakan pengembangan pegawai salah satunya melalui *public relations*.

Peranan dan fungsi *public relations* untuk membina Hubungan komunikasi public internal. Peranan tersebut menuntut seorang *public relations* untuk dapat menjadi corong informasi dari para pegawai kepada pihak perusahaan, atau sebaliknya mampu bertindak sebagai mediator dari perusahaan kepada para pegawainya sekaligus mampu mempertemukan atau menyampaikan tujuan dan keinginan – keinginan dari pihak pegawai kepada perusahaan .

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

Peran seorang *public relations* harus bisa berkomunikasi langsung dengan para pegawai, harus senantiasa mengadakan kontak pribadi (personal contact)., yang dimaksud pegawai disini adalah pegawai bidang dekorasi dan reklame dinas pemakaman dan pertamanan kota Bandung. *Public relations* harus senantiasa berkomunikasi dengan para pegawai yakni memulai percakapan agar terjadi suatu kegiatan komunikasi. Hasil dari komunikasi tersebut, humas dapat mengetahui sikap, pendapat, kesulitan, keinginan, harapan dan perasaan dari pegawainya. Karyawan atau pegawai adalah orang-orang di dalam perusahaan yang tidak memegang jabatan structural.

Dunia *public relations*, dikenal dengan hubungan masyarakat internal (*employee relations*) yaitu public yang terdiri dari para pekerja (pegawai) menjadi bagian utama dari suatu unit usaha, perusahaan atau instansi itu sendiri. Hubungan kepegawaian (*employee relations*) di pengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antara pegawai dan manajemen instansi yang efektif. *Employee public* atau public karyawan adalah salah satu sasaran dari kegiatan *public relations* di dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan atau pekerja merupakan aset yang cukup penting di dalam sebuah instansi . pegawai merupakan potensi yang sangat berarti dalam suatu instansi, potensi mana yang dapat dikembangkan lebih baik dari sebelumnya. Karena itu pegawai di anggap salah satu public yang menentukan suksesnya organisasi atau perusahaan, maka perlu di adakan hubungan baik dan terarah antara pimpinan ( manager) dan karyawan.

Program *employee relations* (hubungan masyarakat internal) yang tepat dalam suatu organisasi merupakan sarana teknis atau suatu kegiatan metode komunikasi yang memiliki kekuatan mengelola sumber daya manusia demi pencapaian tujuan organisasi dan berpengaruh terhadap peningkatan produktifitas instansi baik dilihat secara kuantitas maupun kualitas, produk barang atau jasa yang ditawarkan terhadap public sasarannya. Pencapaian produktifitas yang tinggi itu bukan hanya hasil kerja keras pihak pekerja tapi berkaitan dengan hasil motivasi dan prestasi pekerja yang bersedia dengan penuh semangat, berdisiplin tinggi, mampu mencapai standar kerja yang efektif, efisien dalam hal pengeluaran tenaga, biaya, waktu dalam berproduksi. Keberhasilan dalam pelaksanaan berprogram kerja *public relations* dalam membina bagian *employee relations*, akan menghasilkan kualitas teknis produk barang yang lebih baik atau dapat memberikan kepuasan terhadap pemakai barang atau jasa bagi pihak pelanggan dan peningkatan citra.

Melihat adanya perbedaan-perbedaan status dan kedudukan pada masing-masing individu pasa sebuah instansi, maka komunikasi pegawai seperti pihak pimpinan dalam memberikan instruksi, perintah tugas dan saluran informasi suatu pekerjaan atau sebaliknya pihak pekerja sebagai bawahan dalam melaksanakan kewajiban tugas-tugasnya, termasuk memberikan laporan hasil pekerjaan dan sumbang sarana kepada perusahaan menjadi sangat penting.

Humas sebagai katalisator antara pimpinan dengan pegawai dalam artian humas sebagai penghubung dalam penyampaian informasi atau instruksi dari pimpinan kepada pegawai, misalnya dalam memberikan kebijakan-kebijakan dari pimpinan melalui humas kemudian humas menyampaikan kepada para pegawai.

Kinerja pegawai harus benar-benar dilakukan sesuai dengan rencana, sehingga apa yang menjadi tujuan suatu instansi dapat tercapai. Efektifitas kerja disini yaitu serangkaian pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai yang diberikan oleh atasannya untuk bagaimana melaksanakan pekerjaan itu secara efektif, sehingga penyelesaian pekerjaan benar-benar tepat waktu dengan hasil kerja yang baik dilihat dari kualitas dan kuantitas pekerjaannya.

Organisasi merupakan suatu kesatuan kompleks dengan kegiatan diantaranya mengalokasikan sumber daya manusia demi tercapainya tujuan organisasi, salah satunya adalah peningkatan kinerja. Suatu organisasi pemerintah maupun swasta pencapaian tujuan ditetapkan melalui sarana dalam bentuk organisasi, yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mancapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pegawai yang terdapat pada organisasi sebagai kinerja pegawai.

Dinas pemakaman dan Pertamanan Kota Bandung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No 5 Tahun 2001 merupakan organisasi pemerintah yang berfungsi merumuskan kebijakan teknis bidang pemakaman dan pertamanan, melaksanakan tugas teknis operasional di bidang pemakaman dan pertamanan, serta melaksanakan pelayanan teknis administrative ketatausahaan urusan umum, kepegawaian, keuangan, serta evaluasi, pelaporan dan pengawasan keberadaan reklame.

Dalam pelaksanaan fungsi tersebut, terdapat beberapa kendala atau tantangan di dalam instansi Dinas Pemakaman dan Pertamanan Kotan Bandung. Salah satunya adalah dalam hal menyampaikan saran, usulan , ide dan rencana-rencana untuk merealisasikan tujuan organisasi pada pimpinan mengenai permasalahan pekerjaan di lapangan yang dilaksanakan oleh para pegawai. Disebabkan adanya perbedaan karakteristik pada setiap pimpinan (tiap-tiap kepala bidang) adalah salah satu kendala bagi para pegawai untuk selalu mencari tahu bagaimana cara yang tepat untuk melakukan komunikasi dengan pimpinannya, karena kurangnya komunikasi yang efektif di internal organisasi dapat mempengaruhi pada kinerja pegawai.

Maka melalui kegiatan *employee relations* diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan menciptakan hubungan dan melakukan komunikasi antara pimpinan dan bawahan yang bertujuan menginformasikan segala bentuk kegiatan dan kebijakan sehingga dapat diketahui oleh sesama pegawai sebagai sarana meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang hasilnya diwujudkan dalam bentuk skripsi yang berjudul :

**“FUNGSI *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI BIDANG DEKORASI DAN REKLAME DI LINGKUNGAN DINAS PEMAKAMAN DAN PERTAMANAN KOTA BANDUNG”**

**1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan uraian diatas latar belakang di atas, maka untuk memperjelas focus masalah yang akan ditulis dalam penelitian ini. Peneliti menyusun identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana fungsi *employee relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai bidang dekorasi dan reklame di lingkungan Dinas Pemakaman dan Pertamanan kota Bandung ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat fungsi *employee relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai bidang dekorasi dan reklame di lingkungan Dinas Pemakaman dan Pertamanan kota Bandung ?
3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan fungsi *employee relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai bidang dekorasi dan reklame di lingkungan Dinas Pemakaman dan Pertamanan kota Bandung ?

**1.3 Tujuan dan kegunaan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka peneliti akan menjabarkan tujuan dan kegunaan dari penelitian ini.

**1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti selain untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan laporan skripsi sebagai syarat kelulusan ujian sidang sarjana strata satu konsentrasi humas, jurusan ilmu komunikasi, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Pasundan Bandung adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui fungsi *employee relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai bidang dekorasi dan reklame di lingkungan Dinas Pemakaman dan Pertamanan Kota Bandung
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat fungsi *employee relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai bidang dekorasi dan reklame di lingkungan Dinas Pemakaman dan Pertamanan Kota Bandung
3. Untuk mengetahui usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan fungsi *employee relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai bidang dekorasi dan reklame di lingkungan Dinas Pemakaman dan Pertamanan Kota Bandung

**1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**1.3.2.1 Kegunaan Teoritis**

1. Hasil penelitian ini dapat melengkapi kelengkapan kepustakaan dalam bidang disiplin ilmu komunikasi, khususnya yang berhubungan dengan hubungan masyarakat, serta dapat dijadikan bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan dengan masalah yang di teliti.

2. Melatih kemampuan peneliti dalam menganalisis permasalahan dan mencari cara pemecahan masalah tersebut.

3. Sebagai salah satu syarat menempuh ujian strata satu (S1) pada jurusan ilmu komunikasi Universitas Pasundan Bandung.

**1.3.2.2 Kegunaan Praktis**

1. Mendapat pengetahuan bermanfaat sebagai perbandingan antara materi yang di dapatkan di perkuliahan dengan penerapan di instansi.

2. hasil penelitian di harapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan pengetahuan mengenai kegiatan komunikasi terutama mengenai fungsi *employee relations* yang di lakukan oleh humas Dinas pemakaman dan Pertamanan Kota Bandung.

3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu sumber informasi atau masukan bagi Humas Dinas Pemakaman dan Pertamanan Kota Bandung untuk menambah wawasan dan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja kerja pegawai .

**1.4 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 penyesuaian 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 penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Teori yang digunakan oleh peneliti adalah **Teori Hubungan Manusia.** Teori ini dikemukakan oleh **Elton Mayo**.

Teori hubungan manusia ini menekankan pada pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi, teori ini menyatakan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinya. Dengan meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualitasi diri pekerja akan mempertinggi motovasi bekerja sehingga akan dapat meningkatkan produksi organisasi.

Dalam teori Hubungan Manusia, terdapat dua kesimpulan yang berkembang dan studi Hawthorne tersebut sering disebut Efek Hawthorne (The Hawthorne Effect) yaitu :

1. **Perhatian terhadap orang-orang boleh jadi mengubah**

**sikap dan perilaku mereka.**

1. **Moral dan produktivitas dapat meningkat apabila para**

**pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu**

**sama lainnya. (1927-1929)**

Pengertian public internal atau yang lebih dikenal dengan *employee relations* menurut **Moore** dalam **hubungan masyarakat prinsip, Kasus dan masalah** berpendapat bahwa pengertian dari *employee relations* yaitu :

**“Komunikasi dua arah yang baik antara manajemen dan karyawan”**

**(2007:7).**

Menurut Moore dalam Hubungan Masyarakat Prinsip, Kasus, dan Masalah memberikan penjelasan mengenai maksud dari employee relations, yaitu:

1. **Komunikasi dari manajemen kepada karyawan,**

**merupakan suatu bentuk komunikasi dengan karyawan**

**secara lisan, menggunakan media cetak, atau grafik yang**

**Dapat dilakukan bersama.**

1. **Komunikasi dari karyawan ke manajemen, metode yang**

**di gunakan karyawan untuk berkomunikasi dengan**

**manajemen adalah melalui penelitian sikap karyawan,**

**usulan bebas kepada pengawas, partisipasi karyawan**

**dalam manajemen perusahaan dan percakapan informal**

**dengan pengawas.**

1. **Pendidikan ekonomi karyawan, dilaksanakan melalui**

**diskusi panel, artikel dalam majalah karyawan dan**

**kursus formal. (2009:9-15)**

Penelitian mengemukakan pengertian kinerja karyawan menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja** sebagai berikut :

**“Kinerja yang juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja pencapaian kerja/hasil kerja, untuk kerja/penampilan kerja” (1995:53).**

**Mitchdel** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunya **Produktifitas Kerja**, bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu :

1. **Kualitas kerja**
2. **Ketepatan waktu**
3. **Kemampuan (2005:51)**

Memperhatikan ketiga aspek tersebut dapat dijadikan ukuran kinerja serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka sebagai unsur dan faktor-faktor ini dalam melakukan penelitian dan pengukuran kinerja karyawan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan. Dengan demikian terjadi korelasi positif antara pengawasan dengan peningkatan kinerja pegawai.

Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.1 bagan kerangka pemikiran dan hubungan antar variabel sebagai berikut :

**Gambar 1.1**

**BAGAN KERANGKA PEMIKIRAN**

|  |
| --- |
| **FUNGSI EMPLOYEE RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI BIDANG DEKORASI DAN REKLAME DI LLINGKUNGAN DINAS PEMAKAMAN DAN PERTAMANAN KOTA BANDUNG** |

|  |
| --- |
| **Teori Hubungan Manusia**  *(Elton Mayo dalam Muhammad 2002;39)* |

|  |
| --- |
| **Variabel X :**  *Employee Relations* |

|  |
| --- |
| **Variabel Y :**  **Kinerja pegawai** |

|  |
| --- |
| 1. **Komunikasi kebawah** 2. **Komunikasi keatas** 3. **Komunikasi yang sejajar** |

|  |
| --- |
| 1. **Kualitas kerja** 2. **Ketepatan waktu** 3. **kemampuan** |

1. kualitas kerja
2. adanya ketelitian
3. adanya peningkatan hasil kerja
4. ketepatan waktu
5. penggunaan waktu yang efisien&efektif
6. sesuai tidaknya dengan standar waktu
7. kemampuan
8. mempunyai rencana & merealisasikan tujuan
9. mengerjakan pekerjaan dengan baik

**Sumber : Sedarmayanti, 2005:51**

1. Komunikasi kebawah
2. Intruksi kerja
3. Melakukan pekerjaan
4. Komunikasi keatas
5. Menyampaikan saran pada pimpinan
6. Komunikasi yang sejajar
7. Saling bertukar informasi
8. Mempererat rasa kekeluargaan

**Sumber : Moore , 2009:9-15**