

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia dimana dengan berkomunikasi akan terciptanya suatu hubungan diantara manusia satu dengan lainnya. Tidak ada yang tidak terlibat dalam komunikasi karena pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain dalam hidupnya. Perkembangan ilmu dan teknologi dalam era globalisasi saat ini telah banyak mempengaruhi manusia untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan perkembangan yang terjadi. Begitupun dalam suatu organisasi ataupun perusahaan juga harus melakukan komunikasi yang efektif, agar perusahaan tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Komunikasi yang dilakukan dalam suatu organisasi/perusahaan dapat dilakukan secara vertical, horizontal maupun diagonal seperti komunikasi antara atasan dan bawahan ataupun komunikasi dari bawahan kepada atasannya dan komunikasi antar sesama karyawan. Berdasarkan hal tersebut kedua belah pihak harus menciptakan komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik dan melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

Komunikasi akan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama dan merangsang pihak lain untuk berpikir atau melakukan sesuatu. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan menambah keberhasilan individu maupun organisasi. Komunikasi yang efektif akan membantu mengantisipasi masalah-masalah, membuat keputusan yang tepat, mengkoordinasikan aliran kerja, mengawasi orang lain, dan mengembangkan berbagai hubungan. Secara sederhana, komunikasi terdiri atas 3 unsur, yakni komunikator, pesan, dan komunikan. Dengan demikian, komunikasi yang efektif akan tercipta apabila ketiga unsur tersebut telah terpenuhi dan berjalan secara optimal guna terciptanya lingkungan kerja yang harmonis.

Hubungan terpenting dalam organisasi adalah hubungan dengan karyawan di semua level kerja. Komunikasi internal yang efektif dapat menciptakan hubungan kerja. Hubungan kerja sehari-hari melibatkan banyak kontak, tetapi komunikasi karyawan yang efektif akan berkembang dalam iklim yang jujur dan dapat dipercaya.

Komunikasi internal dapat membantu kelancaran aktivitas perusahaan dan juga berguna bagi kepentingan orang lain yang mempunyai kepentingan dengan organisasi ataupun perusahaan tersebut. Dalam suatu lembaga ataupun perusahaan perlu adanya bagian khusus yang menangani hubungan dengan pihak internal dan eksternal perusahaan yaitu bagian humas. Hal ini dikarenakan dapat menangani segala kegiatan yang berhubungan dengan masalah-masalah yang sering timbul di suatu organisasi/perusahaan, seperti kesalah pahaman dalam berkomunikasi sehingga antara pesan yang disampaikan dengan pesan yang diterima berbeda penafsiran atau arti. Dalam hal ini komunikasi internal bagi perusahaan ternyata sama pentingnya dengan komunikasi eksternal. Jika uang yang menjadi ukurannya, maka komunikasi internal mampu memberikan kontribusi profitabilitas perusahaan sama besarnya dengan yang diberikan oleh komunikasi dengan pihak eksternal.

Hubungan antara sesama pegawai pada suatu perusahaan tidak sepenuhnya sama dengan hubungan industri. Hubungan industri lebih menekankan pada besar kecilnya gaji dan berbagai kondisi atau fasilitas kerja. Namun, antara keduanya terdapat hubungan erat mengingat hubungan industri itu pun juga sangat dipengaruhi oleh efektif-tidaknya komunikasi di kalangan para pegawai.

PT Sinar Niaga Sejahtera (SNS) Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi produk-produk dari Garuda Food yang harus membina hubungan kerja yang baik dengan publik internal. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bagian personalia PT Sinar Niaga Sejahtera (SNS), perusahaan ini telah menjalankan aktivitas-aktivitas humas baik untuk publik internal maupun publik eksternal perusahaan. Aktivitas-aktivitas humas untuk publik internal dan eksternal pada

perusahaan ini dilaksanakan oleh bagian personalia dan dibantu oleh bagian administrasi perusahaan.

Aktivitas humas pada PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang yang dikerjakan oleh bagian personalia untuk publik internal salah satunya yaitu membuat surat pengumuman yang ditempel di papan pengumuman perusahaan dan menyediakan buku panduan pelaksanaan pekerjaan. Namun, aktivitas humas yang dikerjakan oleh bagian personalia PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang belum dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis kepada pihak internal perusahaan. Ketidak harmonisan hubungan kerja tersebut dapat dilihat dari kurangnya loyalitas kerja karyawan terhadap perusahaan sehingga berdampak pada tingginya volume *turnover* atau keluar masuk karyawan di perusahaan tersebut.

Pada PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang, tahun 2009 sebanyak 20 orang karyawan mengundurkan diri karena gaji yang kecil. Tahun 2010 sebanyak 15 orang karyawan yang mengundurkan diri karena ingin mencari pekerjaan lain. Pada tahun 2011 sebanyak 30 orang karyawan yang mengundurkan diri karena lingkungan kerja yang kurang nyaman serta lokasi tempat kerja yang jauh. Pada tahun 2012 sebanyak 25 orang mengundurkan diri karena ingin mengembangkan karier kerja ditempat lain. Terakhir pada tahun 2013 sebanyak 30 orang karyawan yang mengundurkan diri dengan alasan yang sama seperti tahun-tahun sebelumnya. Jumlah karyawan pada setiap tahunnya berkisar 112 orang karyawan.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa, karyawan di PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang banyak yang memilih untuk mengundurkan diri atau berhenti (*resign*) dari perusahaan. Hal ini salah satu penyebabnya ialah belum terciptanya loyalitas kerja karyawan terhadap perusahaan dikarenakan lingkungan kerja yang kurang baik. Lingkungan kerja yang baik dan loyalitas kerja karyawan dapat tercipta apabila komunikasi internal di perusahaan tersebut telah berjalan secara efektif.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membahas mengenai Efektivitas komunikasi internal yang dilaksanakan oleh PT Sinar Niaga

Sejahtera Palembang yaitu Bagian Personalia dalam rangka membina hubungan kerja dengan karyawan kedalam laporan akhir yang berjudul **“Efektivitas Komunikasi Internal dalam Rangka Membina Hubungan Kerja dengan Publik Internal pada PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa efektif komunikasi internal yang dilakukan oleh PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang?
2. Apakah komunikasi internal yang dilakukan PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang telah dapat membina hubungan kerja yang baik dengan publik internalnya?

1.3 Ruang Lingkup

Agar penulisan laporan akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas yaitu:

1. Efektivitas komunikasi internal pada PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang.
2. Komunikasi internal dalam membina hubungan kerja yang baik dengan publik internal.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka menjadi tujuan utama dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi internal dalam rangka membina hubungan kerja dengan publik internal.

2. Untuk mengetahui manfaat komunikasi internal dalam usaha membina hubungan kerja yang baik dengan publik internal.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penulisan laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan efektivitas komunikasi internal dalam rangka membina hubungan kerja dengan publik internal.
2. Penelitian ini bisa membuka wawasan penulis dan menambah pengetahuan mengenai komunikasi internal.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rekan-rekan mahasiswa dan pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan bacaan yang diharapkan akan menambah wawasan pengetahuan bagi yang membacanya terutama mengenai komunikasi internal.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang yang beralamat Jl. Soekarno Hatta Rt 048 Rw 010 Kel. Demang Lebar Daun Kec. Ilir Barat 1 Palembang. Perusahaan ini merupakan Divisi Distribusi dari *holding company* yang berperan sangat menentukan bagi perkembangan produk-produk dari Garuda Food.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi (2009:103) berdasarkan cara memperolehnya, data dapat dibagi menjadi dua sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Data primer yang akan dikumpulkan ialah data yang diperoleh dengan cara tanya jawab kepada karyawan dan manajer PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang, sehingga penulis mendapatkan data yang lengkap yang berhubungan dengan laporan akhir.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan dari luar perusahaan. Dalam hal ini penulis melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berhubungan dengan laporan akhir, penulis membaca literatur-literatur Hubungan Masyarakat serta buku-buku yang berhubungan dengan laporan akhir penulis.

1.5.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Kuncoro dalam Yusi (2009:59) populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Unit populasi yang dimaksud disini adalah responden karyawan PT Sinar Niaga Sejahtera yang berjumlah 112 yang terdiri dari pria dan wanita dari berbagai bagian atau divisi.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2008: 118) Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Teknik sampling yang digunakan menurut Sugiyono (2008:77) *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila

orang kebetulan cocok sebagai sumber data. Berdasarkan kriteria utamanya adalah orang tersebut karyawan perusahaan yang sedang diteliti. Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu menurut Slovin dalam Umar (2013:78).

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan atau error

Maka akan diperoleh hasil sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{112}{1 + 112(5\%)^2}$$

$$n = \frac{112}{1 + 112(2,5)}$$

$$n = \frac{112}{1 + 0,28}$$

$$n = \frac{112}{1,28}$$

$$n = 87,5$$

$$n = 88 \text{ sampel}$$

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Penulis melakukan berbagai macam metode pengumpulan data, agar mendapatkan data-data yang diperlukan guna penulisan laporan

ini. Menurut Sugiyono (2008:105) ada beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data, yaitu:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Suatu metode untuk mendapatkan data dengan mengadakan penelitian secara langsung ke lokasi PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang menggunakan metode sebagai berikut:

a. Wawancara (*interview*)

Penulis melakukan wawancara dengan kepala bagian personalia sebagai bagian yang bertugas mengerjakan kegiatan humas PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang yang dalam hal ini berwenang memberikan informasi dan data-data yang diperlukan penulis dalam menulis Laporan Akhir ini, untuk mendapatkan keterangan langsung mengenai data-data kegiatan humas internal di perusahaan.

b. Kuesioner

Penulis mengumpulkan data mengenai karyawan, dengan memberikan daftar pertanyaan kepada karyawan PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang guna memperoleh data yang berkenaan efektivitas komunikasi internal dalam membina hubungan kerja dengan publik internal.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset kepustakaan yaitu mempelajari buku-buku dan referensi yang lain untuk mendapatkan keterangan yang berhubungan dengan masalah, agar dapat membandingkan antara teori dengan praktek yang dilakukan di perusahaan PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang yang sebenarnya.

1.5.5 Analisis Data

Pembahasan yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah dengan menggunakan metode menurut Ruslan (2003:28) sebagai berikut:

a. Metode Analisis Deskriptif Kualitatif

Metode Analisis Deskriptif Kualitatif yaitu Data-data yang diperoleh oleh penulis tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga tidak dapat dihitung atau diukur. Uraian-uraian dengan menggunakan data-data dari perusahaan dan buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga dapat dianalisis dan diambil kesimpulan yang dapat dijadikan masukan didalam memecahkan masalah yang ada.

b. Metode Analisis Kuantitatif

Metode Analisis Kuantitatif merupakan data-data yang diperoleh penuli dinyatakan dalam bentuk angka sebagai hasil dari pengamatan dan pengukuran yang dapat ditunjukkan melalui persentase. Metode perhitungan terhadap data-data yang diperoleh yaitu pembagian kuesioner kepada karyawan PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang. Penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

Menurut Sudiono (2007:43)

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan: f = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

n = Jumlah sampel

P = Angka persentase

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika ini dimaksudkan untuk memberikan garis besar mengenai isi laporan akhir ini secara ringkas dan jelas, sehingga dapat menggambarkan hubungan antar bab dimana masing-masing bab akan dibagi beberapa sub-sub secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan
 - 1.4.1 Tujuan Penulisan
 - 1.4.2 Manfaat Penulisan
- 1.5 Metodologi Penelitian
 - 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian
 - 1.5.2 Jenis dan Sumber Data
 - 1.5.3 Populasi dan Sampel
 - 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data
 - 1.5.5 Analisis Data
- 1.6 Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 Pengertian Hubungan Masyarakat
- 2.2 Tujuan Hubungan Internal
- 2.3 Publik Hubungan Masyarakat
 - 2.3.1 Publik Internal Humas
 - 2.3.2 Publik Eksternal Humas
- 2.4 Manfaat Hubungan Internal
- 2.5 Proses Pelaksanaan Tugas Humas Internal
- 2.6 Media-Media Humas Internal

- 2.7 Pengertian Komunikasi
- 2.8 Proses Komunikasi
- 2.9 Saluran Komunikasi dalam Organisasi
 - 2.9.1 Saluran Komunikasi Formal
 - 2.9.2 Saluran Komunikasi Informal
- 2.10 Komunikasi yang Efektif

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

- 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan
- 3.2 Visi dan Misi Perusahaan
 - 3.2.1 Visi PT Sinar Niaga Sejahtera
 - 3.2.2 Misi PT Sinar Niaga Sejahtera
- 3.3 Struktur Organisasi Perusahaan
- 3.4 Pembagian Tugas dan Wewenang
- 3.5 Data Karyawan PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang
- 3.6 Keadaan Humas pada PT Sinar Niaga Sejahtera Palembang
 - 3.6.1 Pelaksanaan Tugas Humas
 - 3.6.2 Aktivitas Humas
- 3.7 Profil Responden
 - 3.7.1 Jumlah Responden
 - 3.7.2 Jenis Kelamin Responden
 - 3.7.3 Usia Responden
 - 3.7.4 Lama Bekerja Responden

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Efektivitas Komunikasi Internal oleh Humas dalam Membina Hubungan Kerja dengan Publik Internal.
- 4.2 Efektivitas Komunikasi Internal dalam Membina Hubungan Kerja dengan Publik Internal Perusahaan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN