

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Perusahaan yang baik yaitu perusahaan yang dapat menjalankan komunikasi dan memberikan informasi bagi publiknya. Banyak faktor pendukung yang menjadi penentu suatu perusahaan dapat dikatakan baik, salah satunya melalui pandangan dari publik internal dan eksternal perusahaan. Dalam menjalin komunikasi dengan publik, perusahaan diharapkan bisa berkomunikasi dengan baik dan mencapai rasa saling pengertian. Sehingga dalam menjalin komunikasi dan hubungan dengan publiknya diperlukan keselarasan antara publik dan kebijakan organisasi.

Publik terbagi menjadi dua yaitu publik eksternal dan publik internal. Publik eksternal merupakan orang-orang yang berada diluar perusahaan yaitu para *stakeholders*. Sedangkan publik internal yaitu orang-orang yang berada di lingkungan suatu organisasi berupa karyawan. Dalam penelitian ini, penulis akan fokus ke publik internal perusahaan yaitu karyawan. Perusahaan harus bisa melakukan komunikasi dengan publiknya agar terjadi jalinan kerja yang baik dan publik mendapatkan pemahaman tentang perusahaan tersebut. Bukan hanya menciptakan citra, tetapi juga harus menciptakan organisasi yang kondusif.

Untuk menciptakan kenyamanan dalam lingkungan kerja diperlukan komunikasi yang efektif. Komunikasi merupakan proses pertukaran pesan atau informasi antara pihak satu dan pihak lainnya. Secara umum, humas adalah pihak yang memiliki tugas membuat kondisi organisasi yang nyaman, sehingga memiliki semangat kerja yang tinggi dalam melakukan komunikasi dengan publiknya agar terjadi jalinan kerja yang baik dan publik mendapatkan pemahaman tentang perusahaan.

Humas merupakan pihak utama yang berperan dalam membina hubungan baik dengan publik eksternal atau publik internal melalui kegiatan komunikasi. Dalam suatu organisasi, humas menyangkut kepentingan setiap organisasi baik bagi organisasi yang bersifat komersial maupun non komersial. Humas

merupakan suatu posisi yang sangat dibutuhkan dalam organisasi. Humas adalah semua bentuk komunikasi yang terencana baik itu komunikasi internal maupun komunikasi eksternal bagi organisasi atau perusahaan dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Humas berperan sebagai pemberi informasi dan penjelasan baik mengenai bisnis perusahaan, perkembangan perusahaan maupun peristiwa yang terjadi dalam perusahaan kepada masyarakat dan kepada *stakeholder*. Humas berperan dalam menggalang komunikasi kepada masyarakat, media massa, lembaga pemerintah, pihak swasta, serta organisasi sosial. Humas dalam suatu perusahaan harus bisa menjaga komunikasi dengan publiknya sehingga terjadi komunikasi yang baik serta publik memiliki pemahaman yang baik terhadap perusahaan yang bersangkutan.

Kegiatan humas dalam berkomunikasi yaitu membina hubungan antar perusahaan dan karyawan. Salah satu kegiatan humas untuk membina hubungan antara perusahaan dan karyawan melalui kegiatan *employee relations*. Kegiatan *employee relations* merupakan suatu kegiatan komunikasi yang memiliki kekuatan dalam mengelola sumber daya manusia untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kegiatan *employee relations* sebagai media komunikasi internal bagi pihak karyawan untuk menyampaikan keinginan-keinginan atau sumbang saran dan informasi serta laporan kepada pihak manajemen perusahaan.

Demikian juga pada PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai produsen pupuk pertama di Indonesia. PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang di dalam strukturnya terdapat Departemen Hubungan Masyarakat dimana memiliki dua divisi yaitu protokol dan komunikasi. Departemen Hubungan Masyarakat memiliki peran yang sangat besar dalam menjaga hubungan terhadap pihak eksternal maupun internal perusahaan. Guna menjaga secara internal dan meningkatkan hubungan yang baik antara pimpinan dengan karyawan dan hubungan antar karyawan, humas PT Pupuk Sriwidjaja menjalankan kegiatan *employee relations*. Kegiatan *employee relations* merupakan salah satu

aktivitas humas PT Pupuk Sriwidjaja dalam menjalankan perannya yang ada pada perusahaan.

Saat ini, dunia sedang diserang virus berbahaya yang bernama COVID-19. Dimana, kita harus menjaga jarak dan membatasi kegiatan. Salah satu instansi yang membatasi kegiatan yaitu PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang. PT Pupuk Sriwidjaja membatasi kegiatan dan pertemuan yang ada di perkantoran, dengan tujuan memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19.

Menurut Lestari (2021) menyatakan bahwa PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang membatasi setiap kegiatan yang ada di perkantoran. Sebelumnya kita memiliki banyak kegiatan untuk menjalin *employee relations* yang baik, namun sekarang kegiatan itu sulit dilakukan mengingat Virus COVID-19 yang mengharuskan kita membatasi setiap kegiatan di luar rumah. Kami sulit untuk mengadakan pertemuan dengan *employee relations* sehingga diganti dengan pertemuan secara *online* melalui *Zoom Meeting*. Tentunya terdapat banyak perbedaan antara pertemuan secara langsung maupun secara virtual, sehingga mengalami keterhambatan dalam melakukan komunikasi secara langsung dengan para karyawan dan pimpinan. (Sumber: Wawancara Staff Humas Pusri 2021).

Berdasarkan wawancara diatas, dimana pihak humas mengalami keterhambatan dalam menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi. Pihak humas merasa hubungan antar karyawan dan komunikasi antar sesama karyawan maupun antar pimpinan dan karyawan mengalami keterhambatan karena dilakukan secara virtual melalui aplikasi *Zoom Meeting*. *Zoom Meeting* merupakan aplikasi komunikasi dengan menggunakan video secara *online* yang dapat digunakan dalam berbagai perangkat seluler dan desktop.

Dalam penelitian ini, penelitian berfokus pada peran humas PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang dalam membuat serta menjalankan kegiatan *employee relations* secara *online* yang dibuat oleh Humas PT Pupuk Sriwidjaja sehingga dapat menjaga komunikasi yang baik antar karyawan dan pimpinan serta sesama karyawan. Berikut daftar kegiatan *employee relations* yang dilakukan oleh PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang dalam dua tahun terakhir.

**Tabel 1.1**  
**Kegiatan Employee Relations**  
**Departemen Humas**  
**PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang**

Kegiatan	Tahun 2019	Tahun 2020
Kegiatan <i>Employee Relations</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Forum Manajemen</li> <li>2. <i>Sharing Knowledge</i></li> <li>3. Senam Sehat</li> <li>4. <i>Eco Fun Walk</i></li> <li>5. <i>Talkshow</i></li> <li>6. <i>Sharing Session</i></li> <li>7. <i>CEO Talk</i></li> <li>8. Upacara Peringatan Hari Besar Nasional</li> <li>9. Perlombaan dalam rangka HUT RI ke-74</li> <li>10. Bedah buku Art of Mr. Market</li> <li>11. Temu Karya Inovasi</li> <li>12. Acara penyerahan penghargaan bakti kerja</li> <li>13. Upacara peringatan HUT Pusri</li> <li>14. Malam kesenian PT Pusri</li> <li>15. Tournament Golf dalam rangka HUT PT Pusri</li> <li>16. Grup Whatsapp dan Email</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Forum Manajemen (online)</li> <li>2. <i>Sharing Knowledge (online)</i></li> <li>3. <i>Millenials Talk (online)</i></li> <li>4. Webinar (online)</li> </ol>

Sumber: PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang

Berdasarkan tabel 4.1 diatas terlihat bahwa terdapat perbedaan dalam pelaksanaan kegiatan *employee relations*. Berdasarkan wawancara dengan Lestari (2021) kegiatan *employee relations* yang biasa dilakukan secara langsung, saat ini harus dilakukan secara *online* melalui aplikasi Zoom Meeting. Selain itu, kegiatan *employee relations* yang dilaksanakan pada tahun 2020 lebih sedikit dibandingkan dengan kegiatan yang dilaksanakan pada tahun 2019. Hal ini terjadi karena adanya pandemi COVID-19, dimana kita harus mengurangi aktivitas diluar rumah agar virus tersebut tidak menyebar. Sehingga menyebabkan pertemuan menjadi terbatas, dan mengalami keterhambatan dalam melakukan komunikasi serta menjalin hubungan secara langsung antar sesama karyawan maupun antar pimpinan dan karyawan.

Hasil wawancara bersama Rani karyawan, dengan adanya kegiatan *employee relations* secara *online* dapat memperlancar pekerjaan karyawan khususnya pada Departemen Keuangan. Departemen keuangan merupakan salah satu Departemen yang aktif mengikuti kegiatan *employee relations* secara *online* untuk menjalankan program yang telah dibuat untuk didiskusikan bersama dengan mengikuti kegiatan *employee relations* secara *online* sehingga keputusan dapat diambil bersama setelah disetujui. Salah satu contoh pekerjaan mengenai rencana anggaran, audit program pemeriksaan. Sehingga dengan mengikuti kegiatan *employee relations*, pihak keuangan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Peran Humas Dalam Kegiatan *Employee Relations* Secara *Online* dalam Memperlancar Aktivitas Karyawan Departemen Keuangan pada PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana peran humas dalam kegiatan *employee relations* secara *online* dalam memperlancar aktivitas karyawan Departemen Keuangan?
2. Apakah tujuan dari kegiatan *employee relations* dapat tercapai selama kegiatan *employee relations* secara *online*?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi permasalahan hanya pada peran humas dalam kegiatan *employee relations* secara *online* pada PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian mengenai peran humas pada PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang adalah untuk mengetahui bagaimana peran humas dalam kegiatan *employee relations* secara *online*

dalam memperlancar aktivitas karyawan Departemen Keuangan pada PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Manfaat yang diperoleh oleh penulis yaitu dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang ilmu hubungan masyarakat serta melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang telah diperoleh dari perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan positif bagi perusahaan atau sebagai saran dalam menentukan kebijakan kegiatan *employee relations* perusahaan.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sebagai sumber referensi bagi rekan-rekan mahasiswa dan pihak lainnya dalam melakukan penelitian selanjutnya.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

#### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari topik yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini pada Peran Humas dalam Kegiatan *Employee Relations* secara *Online* dalam Memperlancar Aktivitas Karyawan Departemen Keuangan pada PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang.

#### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Yusi dan Idris (2016:109), pembagian data menurut cara memperolehnya adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang akan dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pada

penulisan laporan akhir ini penulisan akan mengumpulkan data secara langsung dengan melakukan wawancara kepada Departemen Humas dan Departemen Keuangan dan penyebaran kuesioner kepada karyawan Departemen Keuangan PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Penulis memperoleh data untuk penyusunan laporan akhir dari berbagai sumber yaitu internet, dan buku.

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti adalah:

#### 1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Riset lapangan merupakan teknik dengan cara mendatangi langsung tempat yang menjadi penelitian Laporan Akhir dalam rangka untuk mencari data-data yang dibutuhkan.

Riset lapangan yang digunakan dalam pengumpulan data laporan akhir ini adalah:

#### 1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:200) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.

Selain itu digunakan untuk peneliti apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam pengumpulan data ini, penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada karyawan Departemen Humas dan karyawan Departemen Keuangan PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang.

#### 2. Kuesioner

Penulis menggunakan alat pengumpulan data primer berupa Kuesioner. Menurut Sugiyono (2013:219) menyatakan bahwa

kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para karyawan Departemen Keuangan PT Pusri (Persero) Palembang.

## 2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku untuk mendapatkan keterangan teoritis sebagai bahan masukan penelitian yang terdapat pada objek yang diteliti tentang Peran Humas dalam Kegiatan *Employee Relations* secara *Online* dalam Memperlancar Aktivitas Karyawan Departemen Keuangan pada PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang.

### 1.5.4 Populasi dan Sampel

#### 1.5.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:130) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan pada Departemen Keuangan PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) Palembang.

#### 1.5.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013:131) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik sampel jenuh yaitu menjadikan semua anggota populasi sebagai sampel yang berjumlah 30 karyawan.

### 1.5.5 Analisis Data

#### a. Metode Deskriptif Kualitatif

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Yusi dan Idris (2016:102) menyatakan bahwa “metode



penelitian deskriptif kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik”. Penulis menggunakan daftar pertanyaan berupa wawancara dan kuesioner yang ditujukan kepada karyawan Departemen Keuangan dan melakukan dokumentasi terkait informasi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas pada Laporan Akhir.

#### **b. Metode Kuantitatif**

Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka), yang dapat dibedakan menjadi data interval dan data rasio (Yui dan Idris, 2016:108). Penulis menggunakan Analisa kuantitatif sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah responden terhadap kuesioner yang diberikan. Hasil yang diperoleh dari kuesioner akan dihitung menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono, (2017:134), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Pada skala likert terdapat 5 alternatif jawaban yang akan dipilih oleh responden.

**Tabel 1.2**  
**Skala Likert**

<b>Skor</b>	<b>Jawaban</b>
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

*Sumber: Sugiyono (2013)*

#### **1.5.5.1 Metode Pengolahan Data**

Menurut Hamid Darmadi (2011) dalam mengolah data kuesioner, penulis menggunakan rumus persentase dengan sebagai berikut:

$$\text{Rumus Indeks \%} = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100\%$$

*Sumber: Hamid Darmadi (2011)*

**Keterangan:**

Total Skor : Jawaban Responden x Bobot Nilai

Y : Skala Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

Dengan kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval sebagai berikut:

- Angka 0% - 20% = Sangat Tidak Setuju/Buruk
- Angka 21% - 40% = Tidak Setuju/Kurang Baik
- Angka 41% - 60% = Cukup Setuju/Netral
- Angka 61% - 80% = Setuju/Baik
- Angka 81% - 100% = Sangat Setuju/Sangat baik

