

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan adalah tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi. Setiap perusahaan ada yang terdaftar di pemerintah ada pula yang tidak. Bagi perusahaan yang terdaftar di pemerintah, mereka merupakan badan usaha untuk pemerintah.

Pada masa sekarang ini, Perusahaan-perusahaan berada pada proses perubahan yang signifikan secara universal sebagai akibat dari pengaruh globalisasi yang melanda segala aspek kehidupan. Proses tersebut akan mengarahkan para pelaku perusahaan menuju kepada kondisi yang sedemikian kompleks yaitu sumber daya yang sudah berkurang, kebutuhan masyarakat yang semakin besar serta dengan adanya perubahan lingkungan yang semakin pesat tapi penuh dengan ketidakpastian.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat, sudah pasti memunculkan persaingan antar perusahaan, apalagi jika perusahaan-perusahaan tersebut memiliki kesamaan dalam segi kegiatan atau aktivitasnya. Dengan demikian sudah pasti menimbulkan sikap kehati-hatian pada setiap perusahaan dalam memberikan pelayanan. Karena kondisi pasar saat ini penuh dengan beraneka

ragam produk atau pelayanan yang di tawarkan dan persaingan yang sungguh sangat ketat.

Kondisi tersebut membuat banyak perusahaan memperlakukan karyawannya hanya sebagai pion ataupun sapi perah. Banyak perusahaan yang tidak melihat karyawan sebagai manusia secara utuh yang mempunyai segi emosi, segi kesehatan, segi ekonomi, segi pengakuan diri, dan lain-lain. Sering kita menemui karyawan yang berhenti bekerja hanya gara-gara kecewa dengan perusahaannya.

Sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa sales marketing tentunya pendapatan atau gaji karyawannya sangat tergantung dari performance kerja karyawan tersebut. Performance karyawan sangat tergantung dengan skim gaji yang ditentukan oleh manajemen PT DIKA, manajemen PT DIKA seringkali merubah skim gaji tersebut sehingga karyawan merasa kecewa karena besaran gaji yang sudah mereka perkirakan sebelumnya dapat berubah sewaktu-waktu. Keputusan tersebut dianggap hanya menguntungkan perusahaan, walaupun keputusan itu sebenarnya dianggap menguntungkan untuk beberapa karyawan, tidak adanya komunikasi antara manajemen perusahaan dengan karyawan, sangat tidak baik untuk masa depan perusahaan.

Karyawan adalah manusia. Layaknya aset, tanpa faktor karyawan, sehebat apapun perusahaan, tidak bisa berjalan dengan baik. Kita melihat adanya mogok bekerja oleh asosiasi pekerja mengakibatkan bukan lagi kehilangan pendapatan perusahaan tapi sudah kerugian besar. Memperlakukan karyawan hanyalah

sumber daya bukanlah kebijakan yang baik. Sumber daya yang hanya diambil keuntungan tanpa melihat faktor di dalamnya.

Manusia sebagai etnis kehidupan yang sangat kompleks, sangatlah rumit memperlakukannya. Namun, bukan hal yang susah juga menyenangkan karyawan agar dapat bekerja dengan baik. Karena apabila perusahaan sudah memperlakukan karyawan sebagai manusia yang utuh, bukan hal mustahil perusahaan akan tumbuh menjadi unggul.

Bisa kita lihat di perusahaan maju dan besar, mereka menjadikan karyawan sebagai aset yang perlu dilindungi dan ditangani dengan sangat baik. Mereka memberi imbalan karyawan tidak sekedar gaji yang layak, tapi juga unsur jaminan kesehatan, perkembangan karir, kesehatan jiwa, lingkungan, dukungan positif dari manajemen, ketegasan dalam menjalankan peraturan, desain kantor yang bagus dan budaya perusahaan yang positif. Membuat karyawan puas bekerja di perusahaan memang bukan hal yang gampang, tapi bukan hal mutlak yang tak bisa dijalankan.

Apabila karyawan sudah senang dan bahagia bekerja, karyawan akan menjadi orang terdepan untuk menumbuhkan maupun sebagai tameng perusahaan. Karyawan akan berbuat apa saja yang mereka bisa agar perusahaannya maju pesat. Mereka sudah melihat bahwa perusahaan adalah rumah milik mereka. Rumah yang akan dipertahankan sebaik mungkin dari gangguan, rumah yang akan terus menerus diperbagus agar nyaman ditinggali, dan tempat keluarga karyawan tumbuh bersama. Apabila sudah mencapai tahap

itu, perusahaan bisa dipastikan akan tumbuh walaupun banyak faktor eksternal yang muncul menghadang. Karyawan bisa dijadikan andalan perusahaan untuk kemajuan walapun tanpa diminta.

Dalam sebuah perusahaan, seorang atasan/pimpinan dalam memimpin sebuah perusahaan perlu menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan karyawannya, untuk menciptakan semuanya itu banyak sekali hal-hal yang harus dilakukan oleh seorang atasan/ pimpinan. Saat seseorang mendapatkan kepercayaan untuk memegang posisi sebagai pemimpin, banyak anjuran agar membangun hubungan yang efektif, terbuka dan bertanggung jawab dengan anggota tim dijadikan prioritas pertama, bahkan sebelum membangun hubungan dengan rekan bisnis perusahaan maupun klien. Banyak tips dan anjuran yang dibuat oleh pimpinan Management representative PT DIKA di BCA KCU Wahid Hasyim, sehingga hubungannya lebih jauh dan erat dengan karyawan yang di pimpinnya.

Seorang Humas harus mampu berkomunikasi dengan segala lapisan karyawan baik secara formal maupun informal untuk mengetahui kritik dan saran mereka sehingga bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dalam organisasi/perusahaan. Seorang humas harus mampu menjembatani komunikasi antara pimpinan dan karyawan. Karena dengan diadakan program hubungan baik diantara karyawan diharapkan akan menimbulkan hasil yang positif yaitu karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Sehingga dapat menciptakan rasa memiliki, motivasi, kreativitas dan ingin mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin.

PT Danamas Insan Kreasi Andalan (DIKA) adalah anak perusahaan Bank Central Asia di Indonesia yang menggabungkan konsep pemasaran dan keunggulan serta eksekusi penjualan, menangkap peluang baru untuk pertumbuhan yang menguntungkan. PT Danamas Insan Kreasi Andalan merekrut marketing dan sales tertentu, memberikan pelatihan, menyebarkan dan mengelola, memastikan tugas yang akan dijalankan untuk memenuhi harapan dan berkontribusi nilai tambah kepada klien (BCA) menjelajahi kemauan sumber daya manusia saya percaya setiap orang di dunia ini diciptakan dengan potensi yang tak terduga dengan nilai-nilai positif.

PT DIKA merupakan perusahaan jasa outsourcing yang saat ini telah menangani sekitar Kurang lebih 1500 (seribu lima ratus) mitra kerja, permanen dan kontrak. Keseluruhan karyawan tersebut ditugaskan di industri perbankan (BCA). Sebagai perusahaan outsourcing PT DIKA harus menjalin hubungan baik bukan hanya dengan para karyawan mereka saja namun juga dengan mitra perusahaan dimana para karyawan PT Danamas Insan Kreasi Andalan tersebut ditugaskan dalam hal ini (BCA).

Sebagai perusahaan outsourcing PT DIKA seyogyanya harus menjalin hubungan baik dengan karyawan yang ditugaskan di mitra perusahaan karena menurut peneliti dalam menjalin dan menjaga hubungan baik antar perusahaan dan karyawan tidaklah mudah, diperlukan banyak komunikasi didalamnya guna menghindari gangguan komunikasi yang terjadi, apalagi ini merupakan kegiatan jangka panjang yang harus selalu terbina antara perusahaan PT DIKA dengan karyawan yang ditugaskan di mitra perusahaan sesuai waktu kerjasama yang telah

disepakati sebelumnya. PT DIKA memiliki humas yang berperan sebagai fungsi manajemen yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, dan penerimaan kerjasama antara perusahaan dengan karyawannya, dengan mitra kerja (BCA) dan dengan publik sekitar.

PT DIKA menempatkan karyawan di mitra perusahaan sebagai perwakilan. Karyawan yang telah ditempatkan di mitra perusahaan tetap berstatus sebagai karyawan PT DIKA. Humas di PT DIKA diperankan oleh pimpinan Management representative yang bertugas mengawasi dan mempermudah karyawan dalam berhubungan dengan perusahaan induk, serta sebagai penghubung antara PT DIKA dengan mitra perusahaan. Bagi seorang pimpinan Management representative menjaga hubungan yang harmonis dengan karyawan dan para staf adalah tugas pokok. Karena seorang pimpinan Management representative merupakan media bagi karyawan untuk mengeluarkan ide-ide dan gagasan-gagasan baru yang dapat membangun dan mengembangkan perusahaan. Seorang pimpinan Management representative juga harus bisa memberi motivasi bagi karyawan untuk mengembangkan dirinya di perusahaan. Pimpinan Management representative harus mempunyai strategi-strategi komunikasi unik menjaga hubungan dengan karyawan tetap harmonis dan menciptakan suasana nyaman di perusahaan. Karyawan merupakan salah satu unsur yang dapat menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Secara operatif, pimpinan Management representative merupakan fungsi khusus manajemen, yaitu membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai publik, baik

hubungan kedalam internal maupun hubungan dengan luar untuk meningkatkan kerjasama dalam menjaga hubungan dalam internal PT DIKA.

Salah satu Management representative PT DIKA yang selalu memiliki nilai bagus skala nasional dan sangat menentukan konsistensi PT DIKA dengan mitra usaha adalah yang di tempatkan di semua cabang BCA yang berada di bawah naungan BCA KCU Wahid Hasyim, itu terlihat dari selalu tercapainya target yang telah di tentukan perusahaan sehingga mitra usaha merasa puas dengan kinerja karyawan PT DIKA sehingga menjadikan terus diperpanjangnya kontrak kerjasama.

Pimpinan Management representative PT DIKA di BCA KCU Wahid Hasyim selalu berkomunikasi dengan semua karyawan baik secara formal mau informal guna menerima kritik dan saran yang dapat dipertimbangkan dalam pembuatan kebijakan di PT DIKA. Pimpinan Management representative PT DIKA di BCA KCU Wahid Hasyim menjadi perantara komunikasi antara manajemen dan karyawan. Dengan begitu mendapatkan hasil yang positif sehingga karyawannya merasa dihargai dan diperhatikan oleh PT DIKA. Kemudian pada akhirnya tercipta rasa memiliki, motivasi, kreativitas, dan ingin mencapai performa yang maksimal.

Pada dasarnya perbedaan pola pikir dan sifat setiap karyawan tidak sama antar satu dengan yang lainnya. Hal ini disebabkan memang karena lingkungan hidup, pengalaman dan pendidikan yang berbeda. Tetapi diantara perbedaan setiap karyawan memiliki persamaan upah gaji, keadilan, kenyamanan, dan lain-lain.

begitupun juga dengan karyawan Management representative PT DIKA di BCA KCU Wahid Hasyim, setiap karyawannya beraneka ragam. Baik dari segi perilaku maupun cara bekerja. Tetapi mereka selalu bersemangat dalam melaksanakan tugas pekerjaannya yaitu memasarkan produk-produk BCA kepada nasabah dan calon nasabah yang berada di area perdagangan Tanah Abang. Itu dapat dilihat atau diketahui dari pencapaian target perusahaan. Semua itu berkat strategi pimpinan Management representative PT DIKA di BCA KCU Wahid Hasyim. Strategi komunikasi di sini tidak hanya diartikan secara harfiah dalam bentuk komunikasi verbal, namun juga dalam arti yang lebih luas.

Management representative PT DIKA di BCA KCU Wahid Hasyim melaksanakan kegiatan diluar jam kerja diantaranya karaoke, makan-makan, rekreasi, nonton, dan lain sebagainya. Dalam prosesnya kegiatan ini selalu di ikuti oleh semua karyawan Management representative PT DIKA di BCA KCU Wahid Hasyim. Mereka selaku bersemangan dalam melaksanakan kegiatan ini.

Diawali dari rasa ingin tahu peneliti tentang strategi komunikasi pimpinan Management representative PT DIKA yang ditugaskan di BCA KCU Wahid Hasyim. Keingintahuan ini muncul karena penulis tidak tahu bagaimana strategi Management representative PT DIKA di BCA KCU Wahid Hasyim yang selalu menjadi yang terbaik tingkat nasional, penulis tertarik untuk meneliti strategi komunikasi Management representative PT DIKA di BCA KCU Wahid Hasyim dengan karyawan lebih dalam guna keterlibatannya dalam kegiatan Management representative di PT DIKA. Untuk itu peneliti memberi judul “Strategi komunikasi management representative PT DIKA dalam menjalin hubungan baik

dengan karyawan melalui kegiatan di luar jam kerja (Studi Pada Kantor BCA KCU Wahid Hasyim)”

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat diambil sebuah pertanyaan penelitian sebagai berikut :

Bagaimana Strategi komunikasi management representative PT DIKA dalam menjalin hubungan baik dengan karyawan melalui kegiatan diluar jam kerja ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tersebut yaitu “Untuk Mengetahui Strategi komunikasi management representative PT DIKA dalam menjalin hubungan baik dengan karyawan melalui kegiatan diluar jam kerja.”

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini untuk bahan referensi terhadap peneliti lain agar dapat membandingkan penelitian lainnya maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara dari segi teoritis maupun praktis :

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk menunjang atau dijadikan sebagai referensi bagi penelitian komunikasi sejenisnya.
2. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi sumbangan bagi pengembangan teori komunikasi organisasi dari aspek prespektif derkriftif.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. PT Danamas Insan Kreasi Andalan

Secara praktis, penelitian ini harapkan dapat berguna dan dapat dijadikan referensi dalam pembuatan skripsi lainnya. Dari penelitian ini juga diharapkan menjadi kontribusi untuk PT DIKA dalam pengembangan startegi komunikasi organisasi khususnya untuk projek Management representative. Hasilnya dapat menjadi bahan ajuan dan masukan bagi PT DIKA mangingai Management representative dalam menjalin hubungan baik dengan karyawan.

2. Karyawan

Penelitian ini cara praktis dapat berguna bagi karyawan, yaitu karyawan akan mengetahui peran seorang pimpinan Management representative yang ditugaskan PT DIKA sebagai perwakilan dalam melakukan monitoring terhadap karyawan. Sehingga karyawan akan merasa diakui dan dapat menyalurkan persaannya dalam hal pekerjaan

untuk memaksimalkan kinerja karyawan PT DIKA yang di tugaskan di BCA KCU Wahid hasyim sehingga membuat citra PT DIKA menjadi baik dimata mitra perusahaan.

