

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Secara umum setiap individu akan melakukan suatu cara dalam memenuhi kebutuhannya, cara yang digunakan tiap individu untuk memenuhi kebutuhannya cukup beragam. Baik dengan cara membuka usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya ataupun bekerja di suatu perusahaan, bagaimanapun cara yang dipilih oleh tiap individu hal ini didasari kemampuan dari tiap individu dalam mengembangkan dirinya menjadi lebih baik. Setiap lingkungan pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Perbedaan ini bisa berasal dari latar belakang para pegawai berasal, latar belakang pendidikan para pegawai, latar belakang pengalaman bekerja yang berbeda antara tiap pegawai. Berawal dari perbedaan tersebut maka akan membentuk pola pikir yang berbeda bagi tiap pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab diperusahaan, tiap hal yang berbeda tersebut maka perusahaan kaya akan pola pikir dan cara bekerja yang beragam, hal ini dapat dikatakan dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan perusahaan, akan tetapi terdapat pula hal negatif yang harus diperhatikan di mana cukup mencoloknya perbedaan diperusahaan, dimana akan terjadinya persaingan yang tidak sehat antara pegawai yang didasari rasa iri satu sama lain, ataupun pola komunikasi diterapkan didalam perusahaan tersebut. Di mana setiap perbedaan ini dapat menjadi suatu keunikan tersendiri dalam menjalani aktifitas sehari-hari agar terciptanya hubungan yang harmonis.

Didalam perusahaan pada umumnya perbedaan dapat dikategorikan menjadi 2, yakni bersifat vertical dan horizontal, perbedaan secara vertical yakni perbedaan yang bersifat dari atas kebawah, secara umum perbedaan ini lebih sering terjadi antara petinggi diperusahaan dengan anak pegawai di bawahnya, maupun team leader dengan anggota timnya ataupun manager dengan pegawainya. Sedangkan perbedaan secara horizontal merupakan perbedaan yang bersifat dari kiri kekanan atau secara umum sejajar, dimana perbedaan ini lebih sering terjadi antara sesama pegawai. Banyak hal yang melatar belakangi perbedaan itu baik dari cara komunikasi antara pegawai ataupun persaingan yang tidak sehat yang terjadi diperusahaan.

Berdasarkan hal yang telah dijelaskan di atas, maka diperlukan suatu fungsi humas, yang dimana memiliki tugas menyampaikan pesan, informasi dan untuk menjalin hubungan yang baik antara tiap pegawai dengan pegawai yang lain, maupun pegawai dengan para manager serta hubungan yang baik antara internal perusahaan dan eksternal perusahaan. Humas atau yang saat ini lebih sering disebut dengan *Public Relation* itu sendiri memiliki 2 jenis : (1). Humas secara teknis, yang dimana didalam suatu perusahaan dia tidak memiliki lembaga atau departement sendiri, akan tetapi fungsi dan kinerjanya akan tetap ada, dan biasanya fungsi dan kinerjanya dilakukan oleh *Human Resources Departement* (HRD)., (2). Humas secara metode, yang di mana humas jenis ini memiliki divisi atau departement sendiri didalam suatu perusahaan serta dan mereka menjalankan fungsi dan tugas selayaknya humas pada umumnya.

Terkait dengan penulisan diatas, di PT. I LIKE GYM INDONESIA sendiri jenis humas yang ada ialah humas secara teknis, dimana humas ini dijalankan oleh HRD tanpa mengurangi tugas dan fungsi dari humas itu sendiri. Selain itu penulis mendapatkan masalah di PT. I LIKE GYM INDONESIA (Rockstar Gym),

berdasarkan pengamatan dilapangan dimana 5 *Customer Servis Representatif* (CSR) yang dimiliki saat ini, 4 diantaranya memilih untuk meninggalkan perusahaan dalam waktu yang bersamaan, dari 4 yang meninggalkan perusahaan, 2 memilih untuk tidak melanjutkan kontrak kerja yang telah terjalin selama 2 tahun dan 2 lainnya memilih untuk keluar dari perusahaan dengan pemberitahuan 1 bulan sebelumnya. Dari percakapan singkat yang penulis lakukan dengan pegawai tersebut, diketahui beberapa permasalahan yang mengakibatkan mereka memilih untuk meninggalkan perusahaan. Dari 2 pegawai yang memilih untuk tidak melanjutkan kontrak kerja dengan perusahaan yang telah terjalin selama 2 tahun, dikarenakan mereka merasa sudah tidak nyaman dalam menjalani proses pekerjaan didalam perusahaan. Hal ini disebabkan karena terdapat pergantian dari manager divisi *Customer Servis* sebelumnya dengan orang baru memiliki cara komunikasi dan penyampaian dalam memberikan perintah yang cukup berbeda, sehingga mereka berfikir lebih baik mereka tidak melanjutkan kontrak kerja yang sudah berlangsung karena tidak dapat mengikuti pola komunikasi yang digunakan oleh manager yang baru. Walaupun demikian mereka tetap melaksanakan tanggung jawabnya sampai proses pengunduran diri sesuai dengan kontrak kerja habis. Dan kabar yang penulis dapat mengenai 2 pegawai ini adalah mereka sekarang telah memiliki pekerjaan yang baru, dimana 1 pegawai mendapatkan pekerjaan diperusahaan lain tetapi tetap dibidang yang sama, dan 1 pegawai lainnya memilih untuk kembali keperusahaan lamanya yang berada dijepang.

Lain lagi dengan 2 pegawai yang memilih untuk meninggalkan perusahaan sebelum kontrak kerja selesai. Dari obrolan yang peneliti lakukan dengan mereka, diketahui permasalahan mereka hampir sama dengan 2 karyawan sebelumnya. Mereka merasa ada hak mereka yang tidak terpenuhi secara maksimal yang dilakukan oleh manager baru. Sehingga mereka memutuskan untuk memilih

mengundurkan diri dari perusahaan sebelum kontrak kerja selesai. Akan tetapi dari obrolan ini pula peneliti mengetahui bahwa 1 dari 2 pegawai ini ternyata keluar tidak sesuai prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Yang dimana hal ini dikarenakan 1 orang ini mengajukan surat pengunduran diri 15 hari sebelumnya, yang dimana prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan yakni 30 hari atau 1 bulan sebelumnya. Meski begitu mereka sekarang sudah memiliki pekerjaan yang baru, dimana 1 dari mereka memilih untuk tetap kembali kebidang yang sama walaupun berbeda perusahaannya, dan 1 pegawai lainnya memilih untuk bekerja di pusat perbelanjaan, department store di wilayah Jakarta Pusat.

Dari hasil obrolan penulis dengan pegawai yang keluar dari perusahaan tersebut dapat diketahui terdapat suatu permasalahan antara pegawai dengan manager yang baru saja menjabat, terdapat beberapa perbedaan dalam pola pikir dan sistem kerja yang digunakan dalam mencapai visi dan misi yang ada di PT. I LIKE GYM INDONESIA, khususnya divisi customer servis, maka dari itu diperlukanlah fungsi dari humas yang dijalankan oleh HRD untuk mengatur dan menyelesaikan permasalahan tersebut. Beberapa kali penulis sempat berbicara dengan HRD perusahaan tersebut, sejauh ini mereka sudah memiliki beberapa agenda dalam memotivasi dan meningkatkan kinerja pegawai yang berada di perusahaan. Beberapa agenda yang mereka beritahukan kepada penulis diantaranya mengenai *Term Blast Meeting* yang dimana hal ini dilakukan untuk bertemu dengan seluruh pegawai dari tiap-tiap divisi untuk saling mengenal satu sama lain, selain itu hal ini dilakukan sebagai cara HRD untuk memberikan informasi dan arahan mengenai agenda perusahaan yang terbaru untuk dilaksanakan bersama, disisi lain ini merupakan waktu yang tepat bagi seluruh pegawai untuk menyampaikan masukan dan pesan secara langsung kepada HRD guna menciptakan kondisi kerja yang kondusif bagi kedua belah pihak. Selain

*term blast meeting* HRD juga memberikan pelatihan baik dari dalam dan luar guna memotivasi kinerja pegawai yang bergabung didalam perusahaan. Dan untuk meningkatkan kinerja pegawai HRD memrikan penghargaan dan bonus kepada pegawai yang kinerjanya memenuhi ekspetasi perusahaan setiap bulannya.

Dari latar belakang tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian di sana. Penelitian yang penulis akan teliti mengenai strategi komunikasi PT. I LIKE GYM INDONESIA dalam memberikan motivasi kerja bagi customer servis representatif. PT. I LIKE GYM INDONESIA sendiri merupakan *one stop fitness*, yang dimana perusahaan ini bergerak dbidang jasa khususnya dalam bidang kebugaran dan tumbuh kembang anak-anak. Secara umum PT. I LIKE GYM INDONESIA lebih dikenal secara umum dengan nama ROCKSTAR GYM , tersebar 10 cabang di wilayah Jakarta dan Tangerang, serta 5 di Malaysia.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penulis mengajukan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apa saja strategi yang digunakan oleh HRD PT. I LIKE GYM INDONESIA dalam menyelesaikan masalah didalam departemen *customer servis representative*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini, diantaranya :

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi tersebut dibangun guna menyelesaikan masalah didalam departemen *customer servis representative*?

## **1.4 Manfaat Penelitian.**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dari hasil penelitian ini, maka dapat diketahui manfaatnya secara teoritis untuk lebih memahami dan memperluas pemahaman mengenai teori ilmu komunikasi. Selain itu penulis dapat memberikan sumbangan pemikiran serta rujukan yang dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan memberikan ide sebagai bahan perbandingan atau contoh penelitian berikutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat secara praktis yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai rujukan untuk perusahaan, dimana dalam penulisan ini perusahaan yang dimaksud adalah PT. I LIKE GYM INDONESIA dalam memberikan gambaran permasalahan yang ada. Sehingga dapat memberikan jawaban akan permasalahan dan kendala yang muncul didalam perusahaan.

