

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri yang semakin hari semakin pesat dan brand-brand yang memulihkan kembali kepopulerannya setelah dilanda covid-19, sehingga ketatnya persaingan industri saat ini semakin meningkat dalam hal ini perusahaan mencari cara bagaimana menaikkan eksistensinya di masyarakat. Tidak sedikit perusahaan yang bersaing dalam satu bidang sehingga konsumen memilih yang terbaik dan salah satu yang menjadi pertimbangan masyarakat adalah brand populer atau tidak populer, maka dari itu kepopuleran eksistensi diperlukan citra yang positif dimata masyarakat.

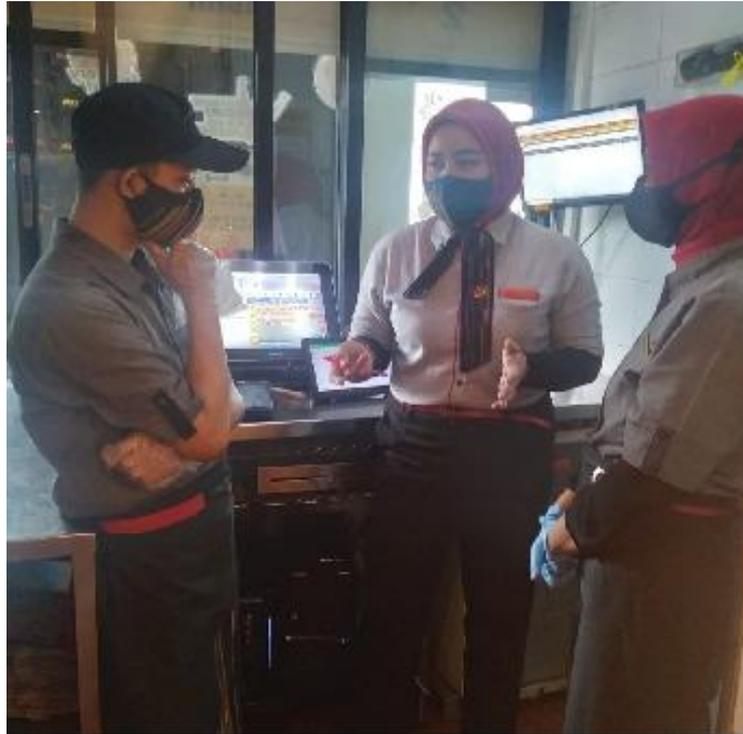
McDonald's atau disebut McD merupakan waralaba rumah makan siap saji salah satu terbesar di dunia. Selalu memberikan yang terbaik setiap hari inovasi baru untuk *costumer* selalu menjadi suguhan yang menarik salah satunya hidangan utama restoran McDonald's sebenarnya hamburger. Selain itu kegiatan-kegiatan McDonald's yang selalu bervariasi untuk karyawan McDonald's dengan bertujuan untuk membentuk hubungan yang baik antar karyawan sehingga McDonald's memiliki citra yang baik dimata karyawan. Setelah membentuk *employee relations* yang positif makan akan berdampak terhadap performa yang nantinya *costumer* akan merasakan bentuk pelayanan tersebut. Salah satu metode meningkatkan citra positif McDonald's menggunakan metode QSC yang merupakan singkatan dari *Quality* (Kualitas), *Service* (Pelayanan), *Cleanliness* (Kebersihan) yang digunakan oleh McDonald's (Lesmana & dkk, 2019).

Salah satu kegiatan *Public Relations* adalah *internal relations*, yang mana *internal relations* adalah aktifitas untuk membina hubungan baik dengan *public* internal seperti, dengan karyawan, manajer, pemegang saham, dan sebagainya, untuk menjaga citra dan reputasi instansi agar tetap terlihat baik dimata *public*, *internal relations* bukan hanya menjaga hubungan antar

karyawan, namun juga untuk memelihara budaya perusahaan yang sudah terbentuk dan menciptakan hubungan yang positif, dari situ akan terbentuk rasa memiliki (*sense of belonging*) dan rasa tanggung jawab (*sense of responsibility*) public internal pada instansi.

Salah satu hubungan yang terdapat di dalam internal *relations* adalah hubungan karyawan atau yang juga dikenal dengan *employee relations*. *Employee relations* merupakan salah satu kegiatan *public relations* yang berguna menjalin hubungan sesama karyawan maupun karyawan dengan atasan, maka dari itu, dibuatlah program untuk mencapai tujuan tersebut.

Membina hubungan yang baik akan membangun anggota tim yang berkualitas sehingga akan memberikan kontribusi terhadap kinerja yang baik yang akan memberikan yang terbaik untuk pelanggannya dengan sumber modal mereka yang paling berharga dapat berhasil dalam lingkungan internal yang sangat kompetitif. Penilaian pelanggan untuk sebuah performa karyawan sangatlah penting bagi perusahaan. Tumbuhnya kepercayaan konsumen terhadap perusahaan akan dipengaruhi oleh perusahaan yang memberikan layanan pelanggan yang berkualitas. Jika *employee relations* mampu memberikan performa yang baik dapat diandalkan dengan kemampuan tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik, maka kepercayaan akan terbangun. Perusahaan harus memberdayakan kinerja karyawan, sumber daya manusia, atau profesional yang berkualitas dan berpengalaman di bidangnya untuk memberikan layanan terbaik.



Gambar 1.1 Relasi Karyawan dengan Manager

Sumber : Observasi Peneliti, 2023

Suatu organisasi penting bagi setiap perusahaan untuk memahami tentang pentingnya *employee relations*, karena untuk mencapai tujuan perusahaan, sebuah organisasi/perusahaan haruslah mampu menciptakan iklim kinerja perusahaan yang baik. Salah satu cara untuk mewujudkan hal itu adalah dengan jalan membangun sebuah komunikasi yang baik, antara pimpinan karyawan/antar karyawan perusahaan, salah satunya dengan menerapkan strategi *employee relations*. Pelaksanaan *employee relations* yang tepat pada suatu organisasi menjadi sarana teknis dan merupakan bentuk kegiatan metode komunikasi yang berguna untuk mengelola sumber daya manusia demi tercapainya tujuan organisasi.. Pencapaian produktivitas ini bukan semata hasil kerja keras karyawannya, namun juga berkaitan dengan motivasi dan prestasi karyawan yang senantiasa bekerja dengan penuh semangat, memiliki kebanggaan, disiplin tinggi, dan mampu mencapai standar kerja.

Opinion Survey Results
Crew - Pasar Festival (199)
EXECUTIVE SUMMARY

96

| AREAS OF HIGHEST CONCERN (5 Highest Negative Norm Comparisons 10 or More Points) | AREAS OF LOWEST CONCERN (5 Highest Positive Norm Comparisons 10 or More Points) |
|---|--|
| Jadwal kerja saya sesuai dengan kebutuhan saya -19 | Saya percaya bahwa McDonald's memberikan kesempatan karir yang lebih baik di masa depan 1 |
| Manajer di restoran menunjukkan sikap peduli terhadap saya -15 | Manajer menempatkan crew di posisi dan stasiun kerja yang paling sesuai dengan keahlian yang dimiliki crew 1 |
| Manajer memberikan pujian atau penghargaan ketika saya melakukan sesuatu yang istimewa untuk customer -7 | McDonald's memprioritaskan keselamatan dan kesehatan karyawannya 1 |
| Bekerja di McDonald's memberikan kesempatan kepada saya untuk terlibat dan membantu masyarakat sekitar -6 | Saya merekomendasikan perusahaan ini sebagai tempat yang nyaman untuk bekerja 1 |
| Saya tidak memiliki rencana untuk berhenti dari pekerjaan saya di restoran ini dalam waktu dekat -6 | Semua orang di restoran ini memiliki kesempatan yang sama untuk sukses 1 |
| NEED TO IMPROVE (5 Highest Other Negative Norm Comparisons) | SATISFACTORY AREAS (5 Highest Other Positive Norm Comparisons) |
| Saya diperlakukan dengan hormat, tidak membedakan suku bangsa, jenis kelamin atau agama -3 | Manajer saya memberikan kesempatan pelatihan dan pengembangan karir saya 1 |
| Di restoran ini, saya diberi kesempatan untuk mengembangkan keterampilan yang dapat saya gunakan dalam kehidupan sehari-hari -3 | Manajer mengajari saya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada customer 1 |
| Kami merasa senang berada di restoran ini meskipun kami sangat sibuk -3 | Saya menerima pelatihan mengenai teknologi dan prosedur baru yang ada di restoran 0 |
| Hampir setiap hari, saya merasa nyaman untuk datang ke tempat kerja -2 | Restoran ini adalah tempat yang aman untuk bekerja yang memungkinkan saya memberikan yang terbaik 0 |
| Manajer kami mendengarkan keluhan kami dan menindaklanjutinya -2 | Setiap kebijakan di restoran ini dibuat dengan mengutamakan customer 0 |

hts 7/1 2022

Gambar 1.2 Score Crew Opinion Survei

Sumber : Management McDonald's Flaza Festival, 2023

Score crew opinion survei ini diambil dari beberapa atau perwakilan karyawan yang bentuknya seperti kuesioner dan juga saran kepada perusahaan dengan pendapat karyawan masing-masing. *Crew opinion survei* ini dilakukan satu tahun 2 kali jadi enam bulan sekali, pertanyaan dan pernyataan didalamnya seputar komitmen kerja, motivasi, gaji, event, hubungan karyawan dan juga keluhan atau saran dari opini pribadi terhadap perusahaan. Hal ini bertujuan untuk membangun komunikasi internal karyawan terhadap perusahaan agar perusahaan tau apa yang perlu dilakukan dan keinginan dari karyawannya. *Crew opinion survei* ini sangat membantu karyawan untuk mengeluarkan aspirasinya terhadap perusahaan sehingga *employee relation* nya terbangun dengan baik. Tapi melihat dari score yang diperoleh 96 ini masih kecil nilainya

bagi sebuah perusahaan walaupun begitu ini mengalami peningkatan karena sebelumnya nilai score nya 73.

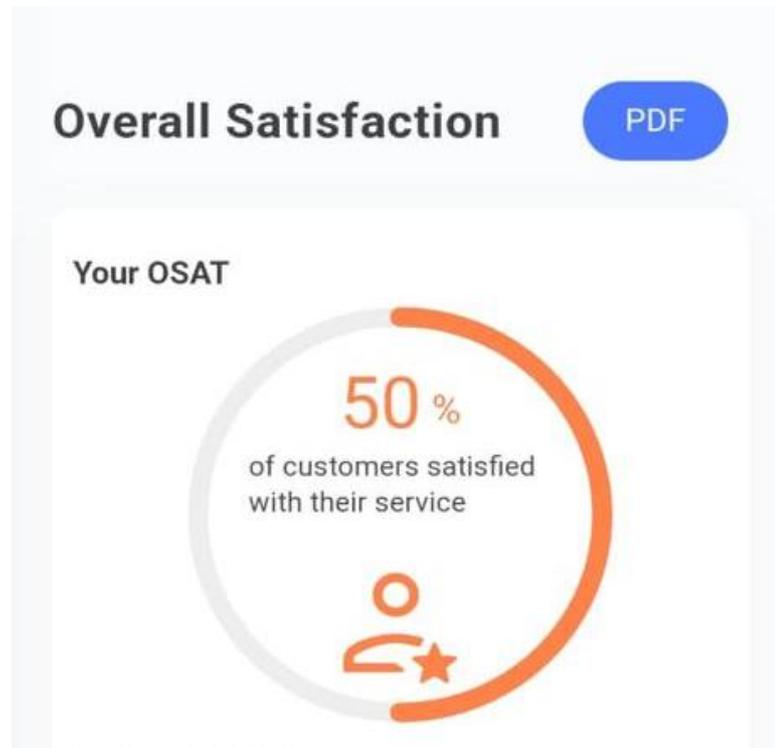
Employee relations sangatlah penting bagi sebuah organisasi, karena dengan menjalin hubungan baik antar karyawan itu akan menghasilkan efek yang baik bagi perusahaan. *Employee* menjadi garda terdepan bagi sebuah perusahaan karena tumbuhnya *employee relations* yang baik dari internal akan memberikan citra baik bagi eksternal perusahaan. *Employee* yang baik itu akan selalu menjalin hubungan seperti keluarga baik atasan terhadap atasan ataupun bawahan. Tentunya *employee* ini menentukan terhadap peningkatan citra bagi organisasi. Di McDonald's Flaza Festival selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik antar internal maupun eksternal, agar fenomena kurangnya motivasi kerja tidak menghambat kinerja suatu organisasi yang menjadi krusial perlu dibahas dengan mengalami penurunan atas kinerja karyawan McDonald's Flaza Festival ini dibuktikan atas penilaian para pelanggan melalui aplikasi McDonald's.



Gambar 1.3 Data diagram penilaian *costumer*

Sumber : *ISC.CX McDonald's, 2023*

Melihat dari data diatas naik turunnya atas penilaian *costamer* terhadap kepuasan pelayanan McDonald's, *employee* yang belum konsisten terhadap SOP bahkan ada nilai yang jauh dari target, artinya hal itu karena dampak dari *employee relations* yang kurang terbangun dengan baik sehingga efeknya pelayanan yang buruk yang mengakibatkan citra yang buruk dimata pelanggan



Gambar 1.4 Akumulasi penilaian *costumer*

Sumber : *ISC.CX McDonald's, 2023*

Melihat dari akumulasi penilaian *costumer* terhadap pelayanan McDonald's Flaza Festival ini sangat buruk, angka 50% masih sangat jauh dari target 100% masih banyak yang harus diperbaiki dari performa karyawan dan ini salah satunya harus terbagun *employee relations* yang baik terlebih dahulu. Tujuan dari penilaian ini mengukur kinerja karyawan sehingga mengetahui citra McDonald's Flaza Festival dimata *costumer*. Dengan begitu citra itu dibentuk oleh para *employee* citra itu ada dua khalayak yaitu citra internal dan citra eksternal, namun baik buruknya citra eksternal harus dimulai dengan membentuk citra yang baik dari internal, karena keberhasilan dari citra itu dibentuk oleh mengukur organisasinya dalam hal ini visi misi, sistem struktur organisasi, sistem pelayanan, positioning organisasi dibentuk dengan baik

Menyadari begitu citra sangatlah penting bagi sebuah organisasi dan dan baik buruknya citra ditentukan dari internalnya terlebih dahulu, salah satu internal yang sangat penting dalam membentuk citra adalah *employee relations*

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengukur Pengaruh *Employee Relations* Terhadap Peningkatan Citra McDonald's (Survei Pada Karyawan McDonald's Flaza Festival).

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang timbul pada Mcdonald's Flaza Festival yang dapat dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *empolyee relations* McDonald's Flaza Festival?
2. Bagaimana meningkatkan *employee relations* yang positif pada McDonald's Flaza Festival?
3. Bagaimana citra pada McDonald's Flaza Festival ?
4. Seberapa pengaruh *employee relations* dalam meningkatkan citra McDonald's Flaza Festival ?

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya permasalahan pada penelitian ini, berdasarkan Identifikasi Masalah diatas, dapat dibatasi permasalahan pada Pengaruh *employee relations* terhadap peningkatan citra McDonald's (Survei Pada Karyawan McDonald's Flaza Festival).

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Seberapa besar pengaruh *employee relations* terhadap peningkatan citra Mcdonal's Flaza Festival ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengukur:

1. *Employee relations* pada Mcdonald's Flaza Festival.
2. Citra Mcdonald's Flaza Festival.
3. Pengaruh *employee relations* terhadap peningkatan citra McDonald's (Survei Pada Karyawan Mcdonal's Flaza Festival).

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah pada kajian tentang aktivitas *employee relations* pada perusahaan yang menumbuhkan citra yang positif bagi restoran. Kajian tentang hal serupa di sebuah perusahaan memang cukup beragam, namun sedikit riset yang secara spesifik fokus pada perusahaan restoran. Oleh karena itu, riset ini diharapkan mampu menyediakan referensi yang baru tentang pengaruh *employee relations* terhadap peningkatan citra McDonald's

1.6.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan informasi untuk menambah referensi dan memberikan pemahaman serta masukan yang berguna sebagai dasar pemikiran dan pertimbangan dalam mengembangkan anak perusahaan mengenai pengaruh *employee relations* terhadap peningkatan citra Mcdonal's