

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu pondasi utama dalam melaksanakan pekerjaan adalah komunikasi yang efektif dan efisien, karena hal tersebut dapat membuat antar sesama tim maupun sesama divisi perusahaan dapat berjalan dengan baik sehingga perusahaan pun akan berkembang dengan baik. Dibalik komunikasi yang baik dalam perusahaan terdapat seorang pimpinan yang memiliki peran untuk manajemen hubungan komunikasi antar pimpinan perusahaan dan juga karyawan supaya dapat menjadi komunikasi dua arah atau timbal balik yang tidak akan menimbulkan kurangnya komunikasi. Selain itu, seorang pimpinan pun yang membina hubungan baik kepada karyawan supaya menimbulkan keselarasan dalam berkomunikasi dan juga membina harmonisasi dalam perusahaan. Untuk membina sebuah perusahaan, terdapat peran penting dari seorang *public relations*, karena seorang *public relations* bukan hanya sekedar menjaga dan menjalin hubungan yang luas kepada masyarakat, namun *public relations* memiliki peran menjaga dan membangun hubungan yang baik kepada seluruh internal perusahaan supaya perusahaan dapat menjalin kerjasama antar karyawan yang baik.

Menurut Frank Jefkins (2018) *public relations* adalah keseluruhan bentuk komunikasi yang terencana suatu perusahaan baik ke dalam maupun ke luar dengan semua publiknya, demi tercapainya tujuan bersama. Hal ini berarti tujuan *public relations* lebih terperinci yang tidak hanya terbatas pada saling pengertian saja, melainkan juga berbagai macam tujuan khusus lainnya yang berkaitan dengan saling pengertian. Tujuan khusus yang dimaksud adalah penanggulangan masalah-masalah komunikasi yang memerlukan suatu perubahan tertentu, misalnya mengubah sikap yang negatif menjadi positif. Penanggulangan masalah komunikasi sangatlah penting dalam sebuah perusahaan. Karena itu, hubungan komunikasi perusahaan yang terjaga dengan baik dapat menunjang berkembang atau tidaknya suatu perusahaan.

Objek pada penelitian ini adalah PT Federal International Finance (Cabang Pamulang), perusahaan ini memiliki banyak sekali karyawan. Dimana pada setiap perusahaan dengan karyawan yang banyak akan memiliki berbagai macam persoalan, yang pastinya pun terdapat banyak sekali cara dan juga solusi yang dihadirkan dalam pemecahan serta penyelesaian masalah tersebut. Kurang jelasnya informasi seringkali yang membuat terganggunya keharmonisan perusahaan. Pimpinan perusahaan akan mencari cara dan melakukan suatu yang efektif dalam mengatasi hal yang terjadi, sampai persoalan tersebut selesai dengan baik.

Hubungan baik internal dapat terlihat dari komunikasi yang terjadi antar karyawan, seberapa efisien dan efektif komunikasi antara pimpinan dengan karyawan dan sebaliknya. Pimpinan dan karyawan tentu dalam bekerja memiliki tujuan yang sama. Berkembang dan suksesnya suatu perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusianya, perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia perusahaan akan mudah di manajemen apabila mereka merasa dan mendapatkan kenyamanan saat bekerja.

Peran sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan. Pemanfaatan sumber daya manusia yang efektif berguna untuk mencapai dan menjaga kelangsungan serta perkembangan perusahaan di masa depan. Dengan kata lain, kekuatan suatu perusahaan ditentukan oleh orang-orang yang mendukung penuh tujuan dan juga sistem kerja perusahaan. Sejak perusahaan menentukan tujuan awal, kedepannya tujuan tersebut harus dicapai secara tepat dan cepat. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, perlu terciptanya sebuah komunikasi hubungan internal perusahaan yang harmonis antar pimpinan dengan karyawan atau karyawan dengan pimpinan. Hubungan interpersonal adalah metode yang digunakan khususnya bagi seorang pimpinan perusahaan.

Robbins (2015) mengatakan bahwa hubungan interpersonal merupakan sebuah interaksi atau hubungan antara seseorang dengan orang lainnya dalam

suasana lingkungan kerja atau dalam organisasi untuk membangun dan mencapai motivasi kerja supaya dapat bekerja secara produktif. Maka dari itu, seorang pimpinan harus bisa menjalin komunikasi interpersonal dengan baik, karena seorang pimpinan harus mampu memahami sifat, watak, karakter yang terdapat pada karyawan. Tetapi, seorang pimpinan tidak dapat membangun kenyamanan karyawan dengan cara memperhatikan komunikasi saja, maka dari itu pimpinan menerapkan *human relations* dalam perusahaan. Pemimpin dalam perusahaan, seyogyanya memahami ilmu komunikasi dan ilmu jiwa, meskipun hanya alakadarnya. Akan lebih baik lagi apabila pemimpin menggalinya secara dalam. Dengan demikian, seorang pimpinan akan dapat didengar oleh karyawan perusahaan.

Human relations dapat berguna sebagai pembangun komunikasi yang lebih dalam antar karyawan yang tidak hanya mementingkan komunikasi, tetapi juga mementingkan aspek psikologis dan kepuasan kerja sehingga dapat terciptanya lingkungan kerja yang nyaman. Dalam kegiatannya, *human relations* yang dilakukan oleh perusahaan fokus pada upaya melibatkan karyawan. Seberapa baik karyawan bekerja sama dalam tim kerja, meningkatkan produktivitas dan mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Aktivitas konsep manajemen sumber daya manusia, yaitu hubungan manusia tidak lepas dari bantuan satu sama lain setiap kegiatan yang berlangsung di perusahaan. Membangun suatu hubungan pasti akan menemukan masalah yang terkait. Dengan hal ini, tidak lepas dari unsur manusia itu sendiri, dalam dunia kerja tidak dapat dipungkiri mungkin terdapat masalah atau konflik di dalam perusahaan tersebut. *Human relations* terlihat sebagai suatu hal yang mudah untuk diterapkan, tetapi sebenarnya tidak semudah seperti yang dibayangkan. Karena *human relations* harus dijalankan dengan baik, sehingga dapat membentuk semangat positif karyawan yang membuat karyawan terus memiliki motivasi tinggi dan juga prinsip dalam bekerja atau biasa kita kenal dengan etos kerja.

Etos kerja dapat terbentuk apabila karyawan mendapatkan sesuatu yang mereka inginkan dalam perusahaan tempat mereka bekerja. Yang dapat membentuk etos kerja ini salah satunya adalah hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan ataupun bawahan dengan atasan, dengan hal itu maka loyalitas karyawan terhadap perusahaan akan tercipta juga. Etos kerja tentu harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya agar karyawan dapat mengerjakan pekerjaan dengan 100% kemampuan yang dimiliki sehingga output yang ingin dicapai perusahaan dapat cepat tercapai. Apabila karyawan suatu perusahaan memiliki etos kerja yang buruk, maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan lancar, bahkan perusahaan dapat mengalami integritas yang buruk hingga mengalami kerugian, karena karyawan tidak akan bekerja dengan sepenuh kemampuan dan juga keterampilannya. Namun sebaliknya, apabila suatu perusahaan memiliki etos kerja yang baik, maka hasil yang akan didapatkan oleh perusahaan pun akan menimbulkan keuntungan, perusahaan akan menjadi perusahaan yang terintegrasi dengan baik. Karena karyawan bekerja dengan produktivitas yang tinggi dan juga mengeluarkan keterampilan secara penuh. Produktivitas yang tinggi akan membuat karyawan bekerja dengan sepenuhnya tanpa merasa terberatkan dan juga tertekan, maka karyawan dapat menghasilkan pekerjaan dengan baik dan benar.

Terciptanya etos kerja yang baik, akan menimbulkan kerja sama antar karyawan dengan baik, serta dapat saling membantu baik secara tenaga maupun secara pemikiran tanpa perhitungan. Jika etos kerja telah terbentuk dengan baik, maka akan timbul rasa saling menghargai sesama karyawan. Karena perlu diketahui, karyawan akan merasa dihargai dan nyaman bekerja karena kondisi tempat kerja mereka sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka sendiri. Kepuasan kerja pada dasarnya ialah tentang apa yang membuat seseorang bahagia berada di dalam tempat mereka bekerja.

PT Federal International Finance (Cabang Pamulang) memiliki beberapa pesaing, seperti WOM Finance, Mega Finance, BFI Finance. Karena memiliki banyak pesaing, PT Federal International Finance (Cabang Pamulang) melakukan berbagai cara demi membangun perusahaan, maka dari itu PT Federal International Finance (Cabang Pamulang) memiliki Visi dan Misi yang harus terwujud. Dalam perusahaan, karyawan sangat dibutuhkan untuk mewujudkan Visi dan Misi tersebut, karena karyawan merupakan kekuatan pendorong di belakang perusahaan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan Visi dan Misi perusahaan. Perusahaan akan berhasil jika terdapat peran karyawan yang bekerja sesuai dengan bagiannya. Namun perlu diketahui, sebelum karyawan dapat membawa kemajuan perusahaan, perusahaan mengutamakan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah satu hal terpenting yang dimiliki setiap karyawan di tempat kerja. Nilai kepuasan yang tinggi sangat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menyelesaikan kerja, sehingga berdampak positif bagi perusahaan.

Gambar 1.

Meeting internal pimpinan bersama kepala divisi



Meeting internal pimpinan bersama kepala divisi
Sumber: Arsip PT Federal International Finance (Cabang Pamulang)
Juni 2023

Pimpinan cabang perusahaan PT. Federal International Finance (Cabang Pamulang) berusaha untuk menerapkan hubungan antara atasan dan bawahan dengan baik dan sebagaimana mestinya. Seharusnya hal tersebut telah cukup membuat perusahaan ini berjalan dengan baik hubungannya. Namun, pada kenyataannya terkadang terjadi sebaliknya. Dengan pimpinan yang telah mengupayakan untuk menjalankan hubungan dan komunikasi yang baik dengan karyawan, justru terkadang karyawan merasa terlalu santai karena pimpinan yang begitu baik. Terdapat beberapa karyawan yang menyepelekan sehingga tidak dapat menghormati dan menghargai satu sama lain.

Perlu diketahui bahwa PT. Federal International Finance (Cabang Pamulang) memiliki karyawan yang sangat banyak, karena perusahaan ini bergerak pada macam-macam pembiayaan. Pembiayaan motor baru, pembiayaan elektronik, serta pinjaman dana tunai BPKB motor & sertifikat tanah. Dimana disetiap pembiayaan terdapat team nya masing-masing. Dalam segi informasi karena banyaknya karyawan, kerap kali memicu terjadi masalah informasi yang disampaikan oleh pimpinan perusahaan kurang merata sampai ke karyawan bawahnya sehingga sering terjadinya simpang siur informasi, sehingga membuat karyawan kebingungan. Sistem kerja pada perusahaan ini adalah target, apabila marketing tidak sampai penjualan kedalam target bulanannya, terkadang pimpinan cabang mendorong terus-terusan karyawannya supaya mereka tetap terus bergerak kencang, namun terkadang kalau belum mencapai target, pimpinan tidak mendorong tetapi kumpul bersama untuk memberikan motivasi. Pimpinan berbeda-beda cara untuk memotivasi karyawan, karena banyak karyawan, banyak juga karakter yang harus diketahui oleh pimpinan, supaya pesan atau instruksi yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Dalam segi hubungan sesama karyawan, karena perusahaan ini bidang pembiayaan, maka lebih banyak marketing yang bekerja. Sering kali terjadi komunikasi yang kurang baik sesama marketing, alhasil terjadi merebut orderan satu sama lain yang membuat sedikit hubungan antar karyawan marketing jadi kurang baik. Terlepas dari persoalan tersebut, PT. Federal International Finance (Cabang

Pamulang) memiliki cara untuk membangun etos kerja karyawan dengan cara memberikan penghargaan berupa *reward* dan juga insentif.

Banyaknya hal-hal yang terjadi dalam perusahaan, menunjukkan bahwa pentingnya sebagai seorang pimpinan dapat mem tersebut dengan mengimplementasikan *human relations*, karena ketika *human relations* dapat terlaksana dengan baik, pimpinan perusahaan tidak akan kesulitan mencari tau bagaimana harus menghadapi karyawan supaya etos kerja karyawan dapat terbangun.

Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana **Implementasi *Human Relations* dalam membangun etos kerja karyawan PT. Federal Internasional Finance (Cabang Pamulang).**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Pentingnya *Human Relations* di dalam perusahaan.
2. *Human Relations* sebagai manajemen hubungan komunikasi antara pimpinan dan karyawan.
3. Fungsi *Human Relations* didalam PT. Federal International Finance (Cabang Pamulang).
4. Implementasi *Human Relations* dalam membangun etos kerja karyawan PT. Federal International Finance (Cabang Pamulang).

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka penelitian dibatasi pada “Implementasi *Human Relations* dalam Membangun Etos Kerja Karyawan PT. Federal International Finance (Cabang Pamulang).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah maka rumusan penelitian ini adalah bagaimana Implementasi *Human Relations* dalam Membangun Etos Kerja Karyawan PT. Federal International Finance (Cabang Pamulang).

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggali informasi tentang.

1. Implementasi *Human Relations* dalam Membangun Etos Kerja Karyawan PT. Federal Internasional Finance (Cabang Pamulang), yang meliputi: *komunikasi, pengarahan, keterbukaan, saling menghargai, dan loyalitas*.
2. Etos Kerja karyawan PT. Federal Internasional Finance (Cabang Pamulang).
3. Hambatan dalam membangun *Human Relations* PT. Federal International Finance (Cabang Pamulang).

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan pada ilmu komunikasi khususnya konsentrasi *Public Relations*, Implementasi *Human Relations* dalam Membangun Etos Kerja Karyawan PT. Federal International Finance (Cabang Pamulang).

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi atau input bagi PT. Federal International Finance (Cabang Pamulang) terhadap masalah yang diteliti secara nyata dan menjalin hubungan PT. Federal International Finance (Cabang Pamulang).