

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menjadi komunikator yang baik untuk perusahaan, karyawan, dan masyarakat merupakan fungsi dasar dari seorang humas itu sendiri. Kemunculan humas merupakan fenomena terbaru pada abad ke – 20, hal tersebut dititik beratkan pada manusia. Pada saat berabad – abad lalu musim kerajaan Inggris, Raja Lords Chancellor menggunakan pihak ketiga sebagai fasilitator dalam berkomunikasi. Hal yang paling mendasar dalam humas ialah memberi informasi kepada masyarakat, membujuk masyarakat, dan mempersatukan masyarakat merupakan landasan dari masyarakat. Humas sendiri merupakan singkatan dari Hubungan Masyarakat atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *Public Relation (PR)*.

Dalam kriteria menjadi seorang humas Rex Halrlow menyimpulkan bawasannya menjadi seorang humas haruslah berpenampilan yang baik, disegani masyarakat sehingga mendapat pengakuan dari masyarakat. Tidak hanya itu bekerja dengan baik dan dapat mengambil kebijakan yang menguntungkan masyarakat serta mendapatkan jalinan simbiosis mutualisme dengan organisasi lain atau pihak lain hal tersebut dapat dijunjung tinggi oleh masyarakat.

Humas juga merupakan bagian dari perusahaan atau organisasi untuk menjaga dan membina hubungan baik antar internal perusahaan baik itu kepala perusahaan hingga karyawan berstatus pangkat paling rendah. Serta membina hubungan dengan masyarakat sekitar perusahaan. Sebagai Humas dalam sebuah perusahaan harus menjalankan sesuai dengan perannya dimana menjadikan kemampuan komunikasinya untuk memecahkan masalahh yang terjadi dalam perusahaan dengan memperhatikan dari segi pihak internal dan eksternal. Sebagai humas harus berkomunikasi secara langsung dengan karyawan atau kontak langsung secara personal, seperti dengan bercakap – cakap sehingga mengetahui apa yang dibutuhkan karyawan, kesulitan, harapan, dan perasaannya. Effendi

menyatakan bahwa kegiatan untuk menciptakan hubungan baik dengan para pegawai dapat dilakukan melalui; gaji yang memadai, diperlakukan adil, mendapat ketenangan, kenyamanan, dan diakuinya perasaan selama karyawan bekerja di dalam perusahaan tersebut.

Peran humas dalam sebuah perusahaan atau organisasi sangatlah penting dimana mengemban hak dan tanggung jawab yang meliputi sebagai penasihat ahli dan pemecah masalah untuk menyelesaikan akar permasalahannya terlebih bagi top manajemen. Selanjutnya sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi untuk menjadi komunikator atau mediator pada manajemen, karyawan, dan public sehingga mampu menjelaskan kembali, menjadi jurnalis perusahaan sehingga sesuai dengan harapan perusahaan serta apa yang telah disepakati bersama. Terdapat dua peran dalam humas itu sendiri yakni membina hubungan kedalam (Public Internal) dimana masyarakat yang menjadi bagian dari perusahaan itu sendiri, memadu berbagai sistem manajemen, disertai adanya hubungan timbal balik dan kemampuan manajerial yang mumpuni. Humas internal lebih terkait dengan kelayakitan karyawan. Selanjutnya membina hubungan keluar (Public Eksternal) terkait dengan citra perusahaan dengan bagaimana masyarakat memiliki sikap dan gambaran positif terhadap perusahaan yang diwakilinya.

Salah satunya humas PG Semboro, dimana humas berlaku sebagai fasilitator komunikasi untuk para karyawan, perusahaan, dan masyarakat sekitar. Peran humas dalam PG Semboro sangatlah penting baik secara internal dan eksternal. Humas selaku bagian penting menjadi seksi paling sibuk untuk kelancaran progress perusahaan kedepannya. Menjadi penjaga citra perusahaan baik pada masyarakat maupun media merupakan tugas wajib yang diemban oleh PG Semboro. Saling bahu membahu untuk menjalankan protokoler pekerjaan agar sesuai dengan target produk gula yang diharapkan. Untuk mendapatkan kelayakitan karyawan dan citra positif tentunya humas membantu dengan berbagai macam program agar tercapainya karyawan yang loyal serta mendapat citra positif dari khalayak.

Dalam peran humas PG Semboro secara internal untuk membina karyawan, humas menerapkan program *employee relation*. Pengertian dari *employee relation*

adalah menjaga hubungan baik dengan pihak manajemen, karyawan, maupun keluarga karyawan. pelaksanaan program *employee relation* ini, merupakan metode komunikasi untuk mengelola sumber daya manusia guna mencapai tujuan bersama. Kemudian pada akhirnya mendapatkan hasil peningkatan produktivitas secara kualitas dan kuantitas. Pembinaan hubungan yang baik ini akan membuat peningkatan produktivitas dan peningkatan citra perusahaan. Dalam program tersebut terdapat breafing bersama, kegiatan darmawisata, pemberian reward, dan punishment, serta fasilitas penunjang pekerjaan seperti tempat ibadah, Gedung serba guna, klinik Kesehatan dan event bersama.

Ditengah gejatan kenaikan produksi gula tiap tahunnya, perusahaan berusaha memenuhi apa yang telah ditargetkan oleh pemerintah pusat. Disampaikan oleh pihak PG Semboro sendiri pada tahun lalu sekitar ada 50.000ton gula sedangkan target 60.000ton gula. Hal tersebut menunjukkan adanya tidak terpenuhinya target produksi gula. Untuk tahun ini sekitar 62.000ton gula telah dicapai dan berusaha mengupayakan agar dapat mencapai target sekitar 800.000 ton. Tidak terpenuhinya target tersebut merupakan permasalahan yang dalam PG Semboro. Untuk saat ini target tersebut diupayakan semaksimal mungkin guna memenuhi kebutuhan pangan Indonesia. Setiap tahunnya produksi gula terus ditargetkan lebih tinggi dan mengoptimalkan sumber daya manusia didalam perusahaan agar dapat melampaui atau mencapai target produksi gula yang telah ditentukan. Dengan target yang tinggi diperlukan menjaga kenyamanan kerja serta penunjang kegiatan selama pekerjaan itu berlangsung. Untuk mecapai target produksi tentunya perusahaan tidak berjalan sendiri, diperlukan koordinasi setiap bidang masing – masing dan karyawan guna mencapai kelancaran selama produksi gula. Tidak hanya itu jika terjadi kerusakan mesin giling humas selalu sigap memantau sejauh mana perkembangan untuk bersiap mulai giling kembali sehingga dapat memenuhi target produksi.

Selama proses produksi gula berlangsung tiada hentinya humas melakukan teguran atau kontak personal kepada karyawan agar selalu menggunakan operasi keselamatan kerja untuk mengurangi resiko terjadi kecelakaan selama bekerja. Namun, hal tersebut diharaukan oleh beberapa karyawan dalam penggunaan

operasi keselamatan kerja, sehingga humas menindak dengan tegas atau melakukan patroli setiap harinya agar mengurangi resiko yang terjadi. Humas terus memonitoring karyawan guna berjalan lancar dan mengurangi resiko besar kedepannya. Mengingat baik secara verbal maupun nonverbal diupayakan secara terus menerus terhadap karyawan agar keadaan tetap kondusif selama keberlangsungan kegiatan.

Peran humas PG Semboro secara eksternal diperlukan untuk menyampaikan informasi terkait kegiatan internal perusahaan yang perlu diinformasikan kepada public sehingga public dapat mengambil sikap dan menangkap hal positif dari perusahaan tersebut. Hal tersebut dilakukan untuk menciptakan keharmonisan antara perusahaan dan publik. Menyampaikan kritik dan saran dari publik sebagai bahan evaluasi atau informasi kepada staf atau perusahaan sebagai penunjang perbaikan perusahaan kedepannya. Program jurnalisasi kegiatan dan informasi – informasi perusahaan di unggah dalam situs resmi media online ataupun media cetak, yang mana dapat diakses oleh masyarakat luas. Kecakapan dalam penulisan terkait jurnalisasi diperlukan oleh seorang humas untuk menghindari distorsi kepenulisan warta perusahaan. Dengan perkembangan teknologi yang pesat dan teknologi informasi semakin canggih, humas memanfaatkan hal ini sebagai sarana media publikasi. Tugas teknis komunikasi disini sebagai pengunggah dan pengelola kegiatan perusahaan untuk disebarkan kepada masyarakat secara luas.

Dalam implementasinya peran humas secara eksternal guna menjaga citra PG Semboro dalam kasusnya, terdapat limbah pabrik debu dan air yang meresahkan warga setempat dan mengajukan keluhan pada pihak PG Semboro. Namun hal tersebut dapat dituntaskan oleh PG Semboro disertai tenaga ahli komisi C plus DKLH untuk mengecek kadar limbah yang meresahkan warga serta media publik. Dalam konferensi pers dengan media terkait bahwasannya hasil dari penelitian limbah tersebut masih dalam kategori aman. Tidak hanya konferensi pers humas PG Semboro juga menyiarkannya dalam media press release yang telah diterbitkan oleh media. Masyarakat sekitar yang merasa dirugikan diberikan pemahaman terkait limbah yang berkategori aman tersebut dan tidak perlu menyebarkan isu – isu lainnya. Dalam menjaga citra positif di masyarakat, apabila

jika ada masyarakat yang merasa dirugikan matanya terkena debu limbah pabrik dan memerlukan perawatan humas PG Semboro juga menyediakan akses klinik berobat gratis bagi warga yang terkena imbasnya.

Dalam media publikasi humas membuat mini serial terkait seputar akhlak yang mengambil tema disekitar lingkungan mereka dan kemudian di publikasikan melalui media online. Tidak hanya itu dokumentasi terkait proses penggilingan tebu hingga menjadi gula dikelola secara rapi dan bagus berupa audio visual untuk menginformasikan terkait bagaimana proses gula kristal putih yang dikonsumsi masyarakat selama ini.

Program kegiatan humas baik internal dan eksternal dibutuhkan oleh karyawan dalam menjaga loyalitas kerja karyawan serta citra positif PG Semboro. Perusahaan terus mengoptimalkan kegiatan internal untuk merasakan loyalitas karyawan agar tujuan perusahaan dapat terpenuhi. Karena sebagai karyawan tidak hanya bekerja lalu pulang mendapatkan gaji namun perlu juga optimalisasi loyalitas kerja terhadap perusahaan untuk membangun perusahaan itu sendiri semakin maju dan berkembang. Pemahaman terkait citra positif pada masyarakat terus digencarkan guna perusahaan mendapatkan kepercayaan publik untuk hadir berproduksi ditengah masyarakat. Menjawab pertanyaan yang diresahkan masyarakat merupakan tanggung jawab humas untuk menjawabnya agar menggambarkan hal positif dari perusahaan. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengkaji tentang peran humas PG Semboro Jember dalam menjaga loyalitas kerja karyawan dan citra perusahaan.

1.1 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran humas internal PG Semboro dalam menjaga loyalitas kerja karyawan?
2. Bagaimana hambatan humas internal PG Semboro dalam menjaga loyalitas kerja karyawan?
3. Bagaimana peran humas eksternal PG Semboro dalam menjaga citra perusahaan?
4. Bagaimana hambatan humas eksternal PG Semboro dalam menjaga citra perusahaan?

1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran humas internal PG Semboro dalam menjaga loyalitas kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui hambatan humas internal PG Semboro dalam menjaga loyalitas kerja karyawan
3. Untuk mengetahui peran humas eksternal PG Semboro dalam menjaga citra perusahaan
4. Untuk mengetahui hambatan humas eksternal PG Semboro dalam menjaga citra perusahaan

1.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dibuat untuk menambah wawasan secara teori keilmuan terkait pengembangan kehumasan secara internal dalam menjaga loyalitas kerja karyawan dan eksternal untuk menjaga citra perusahaan pada khalayak.

2. Manfaat Praktis

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan atau pembaca terkait kehumasan baik secara internal dalam kelayakitan pegawai serta citra perusahaan pada publik. Dimana akan mengetahui korelasi kehumasan dengan perusahaan dan publik.

3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam perkembangan keilmuan dan studi literatur, penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk perkembangan keilmuan Ilmu Komunikasi terkait kehumasan, bagaimana hubungan humas secara internal dan eksternal dalam menjaga loyalitas kerja dan citra positif perusahaan.