

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan yang baik dan bertanggung jawab dalam menjalankan bisnis harus memiliki visi, misi dan tujuan yang ingin dicapai ketika perusahaan itu mulai didirikan. Dalam proses perkembangannya, budaya organisasi dan perubahan global akan mempengaruhi hal tersebut sehingga dapat menimbulkan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Dengan adanya komitmen tersebut maka akan menimbulkan hubungan yang harmonis di dalam kehidupan kerja karyawan dan menumbuhkan standar kerja yang prima.

*Internal Relations* (hubungan internal) adalah kegiatan *Public Relations* (PR) untuk membina hubungan dengan publik internal, seperti karyawan, para manajer, *top management*, dan para pemegang saham (*stakeholders*) agar citra dan reputasi organisasi atau perusahaan tetap positif di mata publik internal. Kegiatan hubungan internal ini pun berupaya tetap memelihara budaya perusahaan (*corporate culture*) yang sudah terbentuk sebelumnya. Melalui budaya perusahaan ini pula akan membentuk *sense of belonging* (rasa memiliki) dan *sense of responsibility* (rasa tanggung jawab) publik internal pada organisasi atau perusahaan.<sup>1</sup>

Salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi adalah karyawan. Menurut Melayu Hasibuan dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia, karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Elvinaro Ardianto, *HandBook Of Public Relations*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2013), Hal 99

<sup>2</sup> Buyung, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Alfamart Odopuli di Kota Makassar*, (Skripsi Universitas Hasanuddin, Makassar), Hal 12



karyawan untuk dapat mencapai visi, misi dan tujuan dari perusahaan yang dapat ditentukan dari tingkat profesionalisme kerja karyawan.

Pada umumnya, karyawan yang berpengetahuan luas adalah karyawan yang memuaskan. Mereka merupakan pekerja yang lebih baik, lebih produktif, yang memperoleh lebih dari pekerjaan mereka dan yang melakukan lebih baik untuk organisasi mereka. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas akan mampu berinteraksi dengan *stakeholder* organisasi akan mendatangkan pengaruh positif yang signifikan terhadap hubungan perusahaan dengan konsumen, komunitas, investor, dan media. Singkatnya, ketika garis komunikasi terbuka antara perusahaan dan karyawannya, tujuan organisasi akan semakin mungkin untuk dicapai. Untuk mencapai hal tersebut maka tugas perusahaan harus mampu menciptakan beragam aktivitas *employee relations* yang tepat sasaran yaitu memiliki karyawan dengan tingkat profesional kerja yang tinggi.

Tidak terkecuali bagi PT. PLN (Persero). PT. PLN (Persero) adalah perusahaan besar yang tentunya juga memiliki banyak karyawan yang memiliki pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin yang heterogen yang kemudian menjadi satu dalam sebuah organisasi perusahaan. Oleh karena itu manajemen perusahaan harus berusaha untuk mengarahkan mereka menjadi satu kesatuan di dalam perusahaan sehingga dapat meningkatkan profesionalisme kerja karyawan yang akan berdampak pada tercapainya visi, misi dan tujuan perusahaan. PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru melalui bagian Sumber Daya Manusia dan UMUM sebagai perpanjangan tangan dari Divisi Humas di kantor pusat PT. PLN (Persero) Pembangkitan Sumatera Bagian Utara (SUMBAGUT) yang berpusat di Medan, Sumatera Utara, berupaya untuk memaksimalkan *employee relations* di kantor tersebut untuk meningkatkan profesionalisme kerja karyawan. Berikut Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Jangkauan wilayah yang sangat luas dan kehidupan masyarakat yang beragam menuntut kerja keras untuk melakukan kontrol terhadap setiap kebijakan yang diambil oleh perusahaan. Disini penulis melihat dari berbagai referensi mengenai manajemen yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





mengelola kegiatan *employee relations* di PT. PLN (Persero) khususnya Sektor Pembangkitan Pekanbaru, yang mengadakan aktivitas *employee relations* agar komunikasi antar karyawan dan manajemen perusahaan berjalan dengan baik sehingga menambah motivasi, kepuasan yang membuat tingkat profesionalisme kerja karyawan meningkat.<sup>5</sup>

Melihat dari beberapa referensi yang dimiliki oleh penulis ketika melaksanakan Pra-Riset di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru, aktivitas *employee relations* ini sudah dilakukan dengan berbagai macam kegiatan yang mana manajemen membuat kebijakan untuk melaksanakan kegiatan antara lain penetapan standar gaji sesuai dengan dasar hukum, memberikan informasi terbuka dan pendidikan bagi karyawan, mengadakan fasilitas yang memadai, melakukan berbagai kegiatan *refreshing* baik yang dilaksanakan di area kantor maupun di luar kantor. Dan untuk menghindari terjadinya kecelakaan kerja, perusahaan melakukan standarisasi keselamatan dan menjamin hak-hak karyawan.<sup>6</sup>

Hal ini dilakukan dilatar belakangi karena perusahaan memiliki banyak karyawan yang setiap orangnya memiliki persepsi, sikap, sifat, skill, loyalitas, integritas, kreatifitas serta pemikiran yang berbeda-beda. Terlebih jika ada suatu permasalahan yang dihadapi tentu peran dari *employee relations* ini sangat dipentingkan untuk mampu menyatukan perbedaan-perbedaan yang ada agar selalu terciptanya suasana yang kondusif dalam lingkungan kerja karyawan. Bukan hanya dalam menyelesaikan permasalahan program *employee relations* diperlukan dalam hal program pendidikan dan pelatihan juga berfungsi dalam meningkatkan skill, pengetahuan dan kualitas kerja karyawan yang nanti jugs akan berimbas kepada motivasi kerja karyawan yang akan berbuah prestasi, penghargaan, dan sebagainya. Selain program yang dilaksanakan di dalam lingkungan perusahaan program *employee relations* juga mengadakan kegiatan di luar area perusahaan yang berguna mampu meningkatkan keakraban antara

<sup>5</sup> Ricky Maulana, <http://www.pln.co.id/riau/>, (Diakses tanggal 22, 12, 2016. pkl 09.45 wib)

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan SPV K3 dan Umum bapak Mohammad Daniel pada tanggal 19 Oktober 2017 di Pekanbaru.



karyawan, keluarga karyawan dengan manajemen atas perusahaan seperti kegiatan rekreasi. Kegiatan ini bertujuan mampu meningkatkan profesionalisme kerja karyawan yang dapat di nilai dari peningkatan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru.

Fakta-fakta tersebut yang kemudian mendorong penulis untuk mengetahui apa saja program *employee relations* yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru untuk meningkatkan profesionalisme kerja karyawannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Employee Relations dalam Meningkatkan Profesionalisme Kerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru”**.

## B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan makna dan kerancuan penafsiran, maka penulis memandang perlu adanya penjelasan judul sehingga maksud yang terkandung dalam penelitian ini akan memberikan batasan. Batasan dan bahasan yang dimaksud yaitu:

### 1. *Employee Relations*

*Employee Relation* adalah kegiatan yang dengan sengaja dilakukan perusahaan bagi publik internalnya (karyawan) guna mencapai tujuan perusahaan yaitu untuk memotivasi kinerja di dalam perusahaan.<sup>7</sup>

Dalam menjaga hubungan baik dengan karyawan dan menyelesaikan berbagai permasalahan antar karyawan maupun antara karyawan dengan manajemen puncak serta upaya meningkatkan profesionalisme kerja karyawan, maka dari itu PT. PLN (Persero) Pembangkitan Sumbagut Sektor Pembangkitan Pekanbaru menerapkan *employee relations*.

### 2. Profesionalisme

Profesionalisme adalah kemampuan teknis dan operasional yang diterapkan secara optimum dalam batas-batas etika profesi.<sup>8</sup> Menurut

<sup>7</sup> Frank Jeffkins, *Public Relations*, (Jakarta: Erlangga, 2004), Hal 87

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Siagian, Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.<sup>9</sup>

Profesionalisme kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Pembangkitan Sumbagut Sektor Pembangkitan Pekanbaru dinilai dari peningkatan kinerja karyawan.

### 3. Karyawan

Karyawan adalah sumber daya manusia atau penduduk yang bekerja di suatu instansi baik pemerintah maupun swasta (bisnis). Adapun beberapa rumusan mengenai karyawan dan pentingnya dalam suatu institusi yaitu dikemukakan oleh Hadari Naswawi, sumber daya manusia adalah potensi yang menjadi motor penggerak organisasi/perusahaan. Kemudian oleh Wirawan yang menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi, tanpa sumber daya manusia, sumber daya lainnya menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi.<sup>10</sup>

Dari beberapa pengertian tersebut, karyawan adalah tenaga kerja dengan potensi yang mempunyai kemampuan fisik, kemampuan psikis, kemampuan karakteristik, kemampuan pengetahuan dan pengalaman hidup. Karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini antara lain Manajer Keuangan dan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Administrasi, Supervisor Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum, beserta staff dari beberapa divisi di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru.

<sup>8</sup> Rosady Ruslan, *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), Hal 64

<sup>9</sup> Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009), Hal 163

<sup>10</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), Hal 6

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Peningkatan Kinerja

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesi, peningkatan adalah suatu proses, cara atau meningkatkan suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan guna mencapai hasil yang maksimal atau lebih baik lagi.<sup>11</sup>

Menurut Amstrong dan Baron yang dikutip oleh Wibowo dalam bukunya yang berjudul manajemen kinerja menjelaskan bahwa kinerja memiliki makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan strategi organisasi atau perusahaan, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi bagi perusahaan.<sup>12</sup>

Dalam penelitian ini PT. PLN (Persero) Pembangkitan Sumbagut Sektor Pembangkitan Pekanbaru melihat cara bagaimana meningkatkan profesionalisme kerja karyawan dilihat dari peningkatan kinerja karyawan melalui *employee relations*.

#### 5. PT. PLN (Persero) Pembangkitan Sumbagut Sektor Pembangkitan Pekanbaru

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru yang merupakan salah satu unit kerja di lingkungan PT. PLN (Persero) Pembangkitan Sumatera Bagian Utara, yang beralamat di Jl. Tanjung Datuk No. 74 Kelurahan Tanjung Rhu Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

#### C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah diungkapkan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana *employee relations* dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Pembangkitan Sumbagut Sektor Pembangkitan Pekanbaru?”

<sup>11</sup> Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Office*, Versi 1.1 Pusat Bahasa Software, 2010,

<sup>12</sup> Wibiwo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali, 2013), Hal 2



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *employee relations* di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Pembangkitan Sumbagut Sektor Pembangkitan Pekanbaru.

### 2. Kegunaan Penelitian

#### a. Secara akademis

- 1) Sebagai sarana keilmuan bagi penulis untuk meningkatkan pengetahuan di bidang Komunikasi, kehumasan, komunikasi organisasi, *employee relations*.
- 2) Sebagai bahan masukan bagi pengkaji di bidang public relations dengan permasalahan yang relevan. Sebagai salah satu bahan rujukan untuk melihat bagaimana *employee relations* dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan di PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru.

#### b. Secara praktis

- 1) Penelitian ini ditujukan sebagai tugas akhir memperoleh gelar sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau. Peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan pada perkuliahan.
- 2) Memberikan sumbangsi pemikiran dan sumber informasi tentang usaha-usaha dan kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru dalam melaksanakan *employee relations*.

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing bab yang diuraikan menjadi beberapa bagian:





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

Pada bab ini akan diuraikan tentang landasan teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data penelitian.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Bab ini berisi sejarah PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian peneliti mengenai aktivitas *employee relations* diterapkan oleh humas PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru dalam meningkatkan profesionalisme kerja karyawan.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa lebih baik lagi untuk kedepannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**