

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Signifikasi Penelitian

PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta adalah merupakan dari anak perusahaan PT. Jasa Marga (persero) Tbk yang berdiri pada akhir tahun 2000 tepatnya pada tanggal 22 desember tahun 2000 yang bergerak dibidang jasa Manajemen Layanan Transaksi, Manajemen Layanan Lalu Lintas serta Manajemen Layanan Pemeliharaan Jalan Tol. Berawal mulanya berdiri PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta dipercaya oleh PT. Jasa Marga (persero) Tbk, untuk mengoperasikan Jalan Tol yang berada di Lingkar luar Jakarta atau bisa dikatakan jalan tol yang tidak melintas didalam kota Jakarta melainkan diluar kota Jakarta tepatnya dipinggir kota Jakarta. PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta dipercaya untuk mengoperasikan Jalan Tol LingkarLuar Jakarta sepanjang 45 kilometer yang mengelilingi kota Jakarta dari Ulujami-Pondok Pinang-TMII Junction- Cikunir- Cakung sampai dengan Rorotan. Seiring berjalannya waktu, saat ini PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta telah bertumbuh dan berkembang menjadi perusahaan pelayanan jalan tol yang dipercaya oleh investor jalan tol selaku pemilik konsensi dari pemerintah untuk mengoperasikan beberapa ruas tol yaitu:

**Tabel.1 Ruas Jalan Tol**

No.	Ruas Jalan Tol	Panjang Jalan Tol	Badan Usaha Jalan Tol (BUJT)	Tahun Dioperasikan PT JLJ
1	Jalan Tol JORR	± 45 KM	PT. Jasa Marga (Persero)	2001
2	Jalan Tol Ulujami - Pondo Ranji - BSD	± 12 KM	PT Jasa Marga (Persero) & PT BSC	2010
3	Jalan Tol Cinere - Jagorawi Seksi 1	± 3,7 KM	PT. Translingkar Kita Jaya	2012
4	Jalan Tol Bali Mandara	± 9 KM	PT. Jasamarga Bali Tol	2013
5	Jalan Tol Surabaya-Mojokerto Seksi 1 (Waru-Sepanjang)	± 2,3 KM	PT Marga Nujuyasumo Agung	2013
6	Jalan Tol JORR Seksi W2 Utara (Kebon Jeruk-Joglo)	± 7,8 KM	PT Marga Lingkar Jakarta	2013
7	Jalan Tol Bogor Ring Road	± 3,8 KM	PT Marga Sarana Jabar	2014

**Sumber : [www.JLJ.co.id](http://www.JLJ.co.id)**

PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta atau yang biasa disebut dengan Jakarta Outer Ring Road (JORR) direncanakan bagian sistem jalan tol Jakarta sampai Jawa Barat dan diharapkan dapat bertujuan untuk membantu mengurangi lalu lintas kota, melengkapi jaringan jala-jalan tol radial dan lingkaran Jakarta, menunjang perbaikan tata guna lahan di ibu kota Jakarta, Tangerang, Bekasi serta memperlancar transportasi dari pelabuhan Tanjung Priuk dan Bandara Internasional Soekarno-Hatta. PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta sangat strategis bagi sistem jaringan jalan arteri Jabodetabek dan merupakan bagian penting dari sistem jalan tol Jakarta sampai dengan Jawa Barat, dan bersama-sama jalan tol dalam kota Jakarta supaya berfungsi mendistribusikan lalu lintas Jakarta dan sekitarnya.

Sebagai bukti nyata komitmen PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap publik yang menggunakan jasanya, PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta selalu berusaha untuk memberikan fasilitas-fasilitas terbaik yang didapat dari kepuasan dan masukan serta saran dari masyarakat pengguna jalan tol. Tentunya hal ini dapat menjadikan fasilitas yang diinginkan oleh masyarakat pengguna jalan tol sesuai dengan kebutuhan di zaman sekarang dimana semuanya diharapkan bisa lebih mudah, efektif dan efisien. Di era globalisasi sekarang, masyarakat dihadapkan dengan adanya berbagai macam fasilitas yang ada di berbagai perusahaan yang sedang tumbuh dan berkembang, sehingga banyak sekali perusahaan yang berkompetisi untuk menarik perhatian masyarakat. Agar fasilitas yang disediakan dapat digunakan dengan maksimal oleh masyarakat dan juga berbagai macam inovasi baru yang dirancang oleh pihak perusahaan diharapkan bisa menjadi yang terbaik di mata masyarakat luas.

Oleh karena itu peneliti tertarik dengan bagaimana perusahaan yang memperhatikan standar mutu perusahaan khususnya di PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta untuk menjaga citra dan reputasi perusahaan karena perusahaan yang beroperasi di bidang pelayanan jalan tol harus total dalam menyediakan pelayanan jasa dan produk yang memuaskan.

Banyak cara yang dilakukan oleh instansi di perusahaan supaya menjadi salah satu perusahaan terbaik, diantaranya adalah dengan meningkatkan mutu perusahaan, karena ketika khalayak banyak khususnya pengguna jalan tol mendatangi suatu perusahaan, maka hal pertama yang mereka lihat adalah standart mutu perusahaannya. Oleh karena itu mutu perusahaan jangan di anggap tidak penting karena salah satu pondasi dari sebuah perusahaan adalah mutu terbaik yang di sediakan dari perusahaan tersebut.

Inovasi serta perbaikan dari mutu merupakan tata nilai yang sudah di buat oleh PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta yaitu selalu berusaha memiliki kompetensi terbaik dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan secara sistematis dengan memperhatikan kehati-hatian serta berorientasi ke depan, dimana dalam hal ini merupakan pembuktian bahwa PT.Jalan Tol Linkarluar Jakarta sangat memperhatikan sekali terhadap pengendalian mutu dari berbagai aspek, supaya tidak mengecewakan pelanggan potensial dari PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta.

PT. Jalan Tol Lingkar luar Jakarta sangat peduli dengan adanya pengendalian mutu dan akan selalu berkomitmen untuk melaksanakan perbaikan berkesinambungan di semua aspek dengan mengedepankan pemebelajaran ketenaga kerja dari karyawan dan pembelajaran organisasi, dalam rangka membangun perusahaan yang tumbuh dan berkembang. Kualitas mutu di perusahaan merupakan inti kelangsungan hidup dari sebuah perusahaan yang menangani mutu perusahaan. Pelaksanaan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh terabaikan jika suatu perusahaan ingin berkembang. Kualitas mutu perusahaan selalu menjadi hal yang utama bagi penyelenggara pelayanan jalan tol seperti pelayanan yang di lakukan oleh PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta.

Suatu kepuasan terhadap pengguna jalan tol lewat divisi *Public Relations* internal di PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta di tentukan oleh kenyataan apakah

inovasi-inovasi yang di berikan kepada pengguna jalan tol bisa memenuhi kebutuhan dari si pengguna jalan tol tersebut. Dengan menggunakan persepsi dari pengguna jalan tol tentang pelayanan mutu apa saja yang bisa di berikan seperti jalan yang baik untuk di gunakan, mudah di mengerti dalam penggunaan pembayaran melalui kartu elektronik serta rasa kenyamanan dalam keamanan pengguna jalan tol.

Lewat jalur komunikasi yang di bangun oleh *Public Relations* internal di PT. Jalan Tol Lingkarluar Jakarta sebagai komitmen dari sebuah manajemen yang baik dapat membantu membangun memuculkan kerjasama, pemahaman antara divisi internal dan eksternalnya, yang melibatkan manajemen dan isu, membantu manajemen untuk terus memeberikan informasi dan tanggap terhadap opini public, mendefinisian serta menekan tanggung jawab manajemen untuk memeberikan pelayanan terbaik untuk kepentingan umum, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, melayani sebagai system peringatan dini untuk membantu kecendrunguan *negative* dan menggunakan penelitian yang sehat serta etika komunikasi sebagai hal utama yang diperhatikan. *Public Relations* internal juga di sebut sebagai manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya.

*Public Relations* internal juga berfungsi sebagai wadah karyawan untuk mengembangkan inovasi mereka dalam menjalankan pengendalian mutu di perusahaan. Peran *public relations* internal itu bisa di artikan juga sebagai penyambung komunikasi antar karyawan (*employee relations*).

*Public Relations* internal juga harus mampu membina hubungan yang baik dengan para pemegang saham di PT. Jalan Tol Lingkarlua Jakarta dan para jajaran direksi di perusahaan, dan mampu memberikan informasi tentang apa yang terjadi dalam organisasi/perusahaan. Karena sebagai pemilik saham, mereka harus selalu tahu perkembangan dan pertumbuhan perusahaan secara transparan agar dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan. Dengan demikian tuntutan

yang di berikan dalam menjalankan pengendalian mutu dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang di harapkan oleh pemegang saham dan para petinggi yang ada di perusahaan.

Memberikan sebuah standart pelayanan ataupun masalah di jalan tol tersebut harus di lakukan dengan baik oleh seorang *public relations* internal. Membangun sebuah strategi pengendalian mutu perusahaan sangatlah penting dilakukan oleh instansi agar dapat mengetahui apa yang di butuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Inilah yang di lakukan oleh berbagai perusahaan jalan tol diseluruh Indonesia.

*Standart* untuk menjaga mutu perusahaan bahkan juga menjadi syarat utama agar produk tersebut diakui secara internasional. Oleh karena itu, apabila sebuah perusahaan di Indonesia akan melakukan penjualan produk atau jasa yang dihasilkan, maka sistem penjagaan mutu wajib untuk dilakukan oleh setiap perusahaan. Bukan hanya sebagai syarat, namun juga sebagai langkah yang tepat untuk meningkatkan dan menjaga mutu perusahaan tersebut.

Bukan merupakan sebuah hal yang mudah, namun menjadi wajib untuk perusahaan penuh apabila ingin menjaga mutu sebuah perusahaan. Jangan melupakan bahwa mutu dari mutu perusahaan yang dihasilkan dapat menjadi dasar untuk kemajuan perusahaan yang bersangkutan. Telah semakin diakui mengenai pentingnya sistem manajemen mutu sebagai pondasi dasar sebuah perusahaan dan menjadi sebuah langkah awal untuk mendapatkan pengakuan terhadap berbagai produk dan jasa yang dihasilkan.

Perusahaan yang tidak melakukan pengendalian mutu secara optimal maka perusahaan tersebut akan mendapatkan dampak yang signifikan, seperti produk atau jasa yang di berikan setiap tahunnya akan terasa datar dan akan berdampak kepada complain dari konsumen.

Mutu perusahaan di lakukan juga sebagai bentuk suatu dalam menjaga kepuasan konsumen. Dalam hal ini kepuasan konsumen menjadi tujuan utama mengapa mutu sebuah perusahaan harus di lakukan. Dengan melaksanakan pengendalian mutu perusahaan, maka akan muncul ketersediaan data teknik dan teknis mengembangkan inovasi mutu perusahaan, serta disempurnakan dengan desain dan metode yang sudah di tetapkan. .

Jika sistem kontrol dalam menjalankan pengendalian mutu perusahaan secara efektif, maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Hal ini dipengaruhi oleh semangat yang muncul dari para karyawan yang terus mencoba meningkatkan inovasi-inovasi yang berkualitas. Pengendalian kualitas mutu juga bertujuan untuk dapat mempengaruhi suasana pekerjaan yang lebih baik melalui semangat kinerja karyawan yang lebih tinggi. Akibatnya, hubungan antara atasan dan karyawan menjadi lebih baik dan berkelanjutan.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Supaya dapat memudahkan peneliti dalam menganalisis data serta menjawab permasalahan dalam penelitian yang berjudul **Peran *Public Relations Internal* Dalam Pengendalian Mutu Perusahaan “Studi Kasus PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta”**. Studi kasus pada peneliti memusatkan fokus penelitian melalui studi kasus pada pemanfaatan Pengendalian Mutu yang berdampak kepada masyarakat.

Berdasarkan fokus penelitian melalui studi kasus tersebut maka peneliti menyusun langkah-langkah dasar secara tersusun. Fokus penelitian ini hanya terfokus oleh peran *Public Relations* internal dalam menjalankan hubungan antar karyawan dalam menjalankan penerapan pengendalian mutu di PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan oleh peneliti, penulis merumuskan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana prosedur cara kerja pengendalian mutu perusahaan yang dilakukan oleh *Public Relations internal* PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta?
2. Motif-motif apa saja yang membuat terlaksananya pengendalian mutu perusahaan di PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta?
3. Mengapa *Public Relations internal* memiliki tugas pokok dan tanggung jawab dalam menjalankan proses pengendalian mutu perusahaan di PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, penulis menyimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah :

1. Supaya dapat mengetahui proses penyusunan prosedur cara kerja pengendalian mutu perusahaan yang dilakukan oleh *Public Relations internal* PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta.
2. Untuk menganalisis motif-motif yang membuat terlaksananya pengendalian mutu perusahaan di PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta.
3. Menganalisa tugas pokok dan tanggung jawab *Public Relations internal* dalam menjalankan proses pengendalian mutu perusahaan di PT.Jalan Tol Lingkarluar Jakarta.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **a. Manfaat Akademis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan untuk pengembangan studi ilmu komunikasi khususnya tentang *Public Relations internal* di sebuah perusahaan yang menjalankan pengendalian mutu perusahaan, serta dapat dijadikan literatur ilmiah dan referensi untuk kajian

penelitian dalam bidang ilmu komunikasi khususnya konsentrasi *Public relations internal*.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan supaya bisa memberikan koreksi terhadap apa saja kekurangan dalam menjalankan pengendalian mutu di perusahaan dan diharapkan Bisa menjadikan peran *Public Relations internal* dalam menjalankan pengendalian mutu perusahaan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Peneliti membuat kerangka sistematika penelitiannya sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Di dalam bab ini, berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN TEORI**

Bab ini meliputi uraian berbagai teori-teori dan pengertian-pengertian yang menjadi dasar untuk menguraikan masalah dan dalam memecahkan masalah yang dikemukakan dalam penulisan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan uraian mengenai metode penelitian, jenis penelitian, metode analisis data, metode pengumpulan data, teknik analisis data serta waktu dan tempat penelitian dilakukan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Memuat refrensi peneliti gunakan untuk melengkapi pengumpulan data-data dalam proses pengerjaan penelitian.