

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman yang serba modern ini hampir setiap perusahaan atau organisasi mempunyai *Public Relations* (PR), karena *Public Relations* sangat dibutuhkan di dalam perusahaan untuk berkomunikasi atau sebagai jembatan antara perusahaan dengan publiknya yaitu publik internal maupun eksternal perusahaan. *Public Relations* merupakan fungsi khusus manajemen dan proses interaksi dua arah dari perusahaan kepada publik internal dan eksternal perusahaan yang bertujuan untuk terciptanya saling pengertian antara kedua belah pihak yaitu pihak perusahaan dan publiknya sesuai dengan keinginan perusahaan sehingga tercipta citra positif perusahaan tersebut di mata publik eksternalnya.

Dengan adanya *Public Relations* komunikasi antara perusahaan dengan publiknya dapat terjalin dengan baik dan perusahaan dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh publik. *Public Relations* sangat penting di dalam perusahaan karena public relations bertugas sebagai komunikator atau wakil perusahaan antara perusahaan dengan publik, yaitu publik internal maupun eksternal perusahaan dan melaksanakan dukungan manajemen perusahaan juga berupaya menciptakan citra positif bagi perusahaan yang diwakilinya. *Public Relations* juga bertugas untuk melaksanakan manajemen perusahaan, yaitu merencanakan kegiatan perusahaan atau organisasi dan mengawasi pelayanan publik internal. *Public Relations* mempunyai peran penting dalam suatu perusahaan yang diwakilinya, yang salah satunya adalah menjadi jembatan komunikasi bagi organisasi dengan karyawan. Salah satu peran humas yaitu menciptakan citra positif (*Good maker*) perusahaan di mata publik.

Public Relations juga bertugas untuk mengevaluasi kegiatan publik internal dan eksternal perusahaan yaitu karyawan, kegiatan tersebut termasuk ke dalam *Audit Public Relations*. *Audit Public Relations* menurut Moore yang dikutip dari (Jamilludin, 2005:120), bahwa *Audit Public Relations* adalah suatu studi yang tersusun secara longgar, berskala luas yang menyelidiki hubungan masyarakat

perusahaan, baik secara internal maupun eksternal. *Audit Public Relations* bertujuan untuk mengevaluasi semua kegiatan yang dilakukan oleh *Public Relations*, baik pada public internal maupun public eksternal. Dengan mengevaluasi kegiatan *Public Relations*, maka dapat diketahui kegiatan mana yang sesuai dan telah mencapai hasil dan mana kegiatan yang belum sesuai dan belum mencapai hasil.

Public Relations bertugas untuk mengatur kegiatan publik internal karyawan sesuai dengan fungsi *Audit Public Relations*, jika pelayanan karyawan tersebut sesuai dengan fungsi dan tugasnya yang telah disusun oleh *Public Relations* maka pada akhirnya nanti akan berpengaruh kepada publik eksternalnya public eksternal yang dimaksud disini adalah pelanggan. *Public Relations* bertugas mengawasi pelayanan karyawan apakah sudah sesuai dengan *job desk* standar yang ada atau belum, untuk mengetahui kesesuaian antara tugas dan pelaksanaan. Tugas *Public Relations* adalah mengevaluasinya. Pelayanan karyawan tersebut nantinya akan menghasilkan kepuasan yang mempengaruhi citra perusahaan itu sendiri, jika pelayanan tersebut buruk dan tidak sesuai dengan aturan-aturan yang ada maka akan membuat citra perusahaan menjadi buruk begitu pula sebaliknya jika pelayanan karyawan khususnya karyawan *front liner* baik, maka efek tersebut nantinya akan berpengaruh kepada citra perusahaan itu sendiri yang citranya akan baik di mata publik.

Untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan melalui kiat pelayanan prima tersebut tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga “bagaimana” memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggannya (Ruslan, 2010, hlm.279). Persepsi positif yang dimaksud adalah kepuasan dari pelayanan karyawan kepada customer tersebut akan menghasilkan citra yang positif terhadap perusahaan karena telah melayani pelanggan sebaik mungkin dan sebaliknya jika pelayanan tersebut kurang memuaskan maka akan menghasilkan persepsi yang negatif terhadap perusahaan tersebut.

Public Relations di sini bertugas untuk mengontrol publik internal tersebut khususnya karyawan *front liner* yang secara langsung bertemu dengan

pengunjung Toko Buku Gramedia. Pelayanan karyawan *front liner* tersebut akan menghasilkan penilaian dari pengunjung dan akhirnya berpengaruh terhadap citra perusahaan. Karena peran publik internal yaitu karyawan *front liner* sangat besar dalam mempengaruhi citra perusahaan. Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan dari karyawan *front liner* tersebut maka perlunya evaluasi dari *Public Relations* dalam menjalankan tugasnya.

Public Relations PT Gramedia Asri Media melakukan kegiatan yang berkaitan dengan publik internal dan publik eksternal, publik internal disini yaitu karyawan *front liner* Toko Buku Gramedia yang berjumlah 119 yaitu mencakup, SPG dan SPB 45 orang, kasir 38 orang, Security 31 orang, dan *Customer service* sebanyak 5 orang. Public eksternal di sini yaitu pengunjung Toko Buku Gramedia. Audit *public relations* PT Gramedia Asri Media melakukan kegiatan kepada karyawan yaitu sosialisasi kepada karyawan Toko Buku Gramedia dan memberikan *product knowledge* kepada karyawan toko sebagai bekal karyawan tersebut dapat melayani pengunjung dengan maksimal, dan juga memberikan standar pelayanan kepada karyawan *front liner* agar maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung Toko Buku Gramedia.

Perusahaan PT Gramedia Asri Media mengharapkan agar pelayanan karyawan *front liner* tersebut dapat bekerja secara maksimal terhadap pengunjung Toko Buku Gramedia. Hal ini dikarenakan karyawan *front liner* sangat berpengaruh terhadap citra Toko Buku Gramedia, karena publik eksternal yaitu pengunjung akan menilai terhadap pelayanan karyawan *front liner* yang nantinya akan mempengaruhi terhadap citra dari PT Gramedia Asri Media.

Dengan latar belakang ingin mengetahui hubungan antara pelayanan karyawan *front liner* dengan kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia, maka penulis menuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul:

“Hubungan Antara Pelayanan Karyawan *Front Liner* dengan Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia (*Survey* Pada Pengunjung Toko Buku Gramedia di Matraman)”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalahnya adalah seberapa besar hubungan antara pelayanan karyawan *front liner* dengan kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia?

I.3 Tujuan Penelitian

- a. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan karyawan *front liner* Toko Buku Gramedia
- b. Mengetahui kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia.
- c. Mengetahui hubungan antara pelayanan karyawan *front liner* dengan kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu manfaat secara akademis dan manfaat secara praktis.

- a. Manfaat Akademis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu komunikasi dan public relations pada khususnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pelayanan karyawan *front liner* dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan PT Gramedia Asri Media mengenai hasil audit humas terhadap pelayanan karyawan *front liner* di Toko Buku Gramedia Matraman, sehingga dapat membantu perusahaan dalam upaya meningkatkan citra perusahaan.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan gambaran umum penelitian yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan definisi konseptual.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metodologi penelitian kuantitatif, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode pengujian instrumen, teknik analisa data serta waktu dan tempat penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil-hasil penelitian untuk memberikan jawaban terhadap masalah penelitian serta menganalisis data secara statistik.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang pemahaman peneliti tentang masalah yang diteliti berkaitan skripsi berupa kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

