

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sebuah organisasi yang besar memiliki tantangan tersendiri dalam mempertahankan kredibilitasnya di mata konsumen, semakin besar sebuah organisasi akan semakin kompleks juga komunikasi yang terjadi di dalamnya. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif, salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah komunikasi.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feedback* yang tepat terhadap perubahan perilaku yang di refleksikan dalam kenaikan produktifitas.

Pada dunia kehumasan terdapat fungsi dan tujuan manajemen *Public Relations* / Humas yaitu untuk menunjang fungsi kegiatan manajemen organisasi perusahaan adalah berdasarkan mencapai tujuan atau (objektif) atau disebut dengan *manajemen by objective*, secara efisien dan efektif melalui proses komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun ke luar antar organisasi dengan publiknya dalam mencapai tujuan yang spesifik berdasarkan saling pengertian dan saling mendukung antar pimpinan dan bawahannya atau sebaliknya dalam melaksanakan kerjasama satu tim terkoordinasi secara objektif dan efektif untuk mencapai sasaran tujuan utama organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Brahmasari dan Suprayetno (2008, hlm.124-135) bahwa pengelolaan sumberdaya manusia yang dimaksudkan adalah perusahaan harus mampu untuk menyatukan persepsi atau cara pandang karyawan dan pimpinan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan antara lain melalui pembentukan mental bekerja yang baik dengan dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya, memberikan motivasi

kerja, bimbingan, pengarahan dan koordinasi yang baik dalam bekerja oleh seorang pemimpin kepada bawahannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2010, hlm.100-112) bahwa para karyawan yang bekerja di perusahaan memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang cukup untuk bekerja sesuai standar yang ditetapkan. Namun permasalahan yang muncul terletak pada bagaimana mempertahankan karyawan untuk tetap dapat bekerja sesuai dengan tuntutan yang ada, dan selalu bersemangat dalam setiap pekerjaannya. Salah satu penyebab yang terjadi adalah berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Rutinitas pekerjaan sering membuat karyawan menjadijenuh dan bosan. Hal itu pasti akan dialami oleh semua orang yang bekerja di manapun dia berada. Motivasi kerja sangat diperlukan untuk mampu meningkatkan semangat kerja dari para karyawan ini. Tanpa adanya motivasi kerja dapat diibaratkan tanaman yang jarang dipupuk sehingga semakin lama kesuburannya semakin berkurang. Untuk itu motivasi sangat diperlukan supaya pekerjaan yang dihasilkan lebih baik lagi. Hasil pekerjaan yang lebih baik tersebut tentunya menjadialah satu indikator dari peningkatan kinerja dari pegawai itu sendiri.

Pemahaman motivasi, baik yang ada dalam diri karyawan maupun yang berasal dari lingkungan akan dapat membantu dalam peningkatan kinerja. Dalam hal ini seorang manajer perlu mengarahkan motivasi dengan menciptakan kondisi (iklim) organisasi melalui pembentukan budaya kerja atau budaya organisasi sehingga para karyawan merasa terpacu untuk bekerja lebih keras agar kinerja yang dicapai juga tinggi. Pemberian motivasi harus diarahkan dengan baik menurut prioritas dan dapat diterima dengan baik oleh karyawan, karena motivasi tidak dapat diberikan untuk setiap karyawan dengan bentuk yang berbeda – beda. Salah satu elemen yang bernilai penting dalam sistem manajemen perusahaan selain motivasi kerja kepada para karyawan adalah kepemimpinan (leadership).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Koesmono (2007, hlm.30-40) Keberadaan seorang pemimpin dalam organisasi sangat dibutuhkan untuk membawa organisasi kepada tujuan yang telah ditetapkan. Berbagai gaya kepemimpinan akan mewarnai perilaku seorang pemimpin dalam menjalankan tugasnya. Bagaimanapun gaya kepemimpinan seseorang tentunya akan diarahkan untuk kepentingan bersama yaitu kepentingan anggota dan organisasi. Kepemimpinan seseorang dapat mencerminkan karakter pribadinya disamping itu dampak kepemimpinannya akan berpengaruh terhadap Stress kerja dan Komitmen organisasi bawahannya. Seseorang dengan menerima tuntutan tugas yang tinggi akan dapat menimbulkan kemauan yang keras untuk mau mengerjakan suatu kegiatan yang menjadi kewajibannya dan bahkan tidak segan – segan melaksanakan tugas di luar perannya. Adanya tuntutan tugas yang keras dan berat akan dapat menimbulkan stress kerja, untuk itu dalam menghadapi pekerjaannya, seseorang harus dapat mengelola kondisi stress kerjanya dengan sebaik mungkin. Namun demikian stress kerja tidak selamanya akan mengganggu aktivitas seseorang dan bahkan memacu kinerjanya (eustress) dan pada akhirnya dapat menimbulkan kepuasan kerja.

Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan sangat diperlukan untuk meningkatkan daya saing perusahaan secara berkelanjutan. Kepemimpinan adalah suatu proses dimana seseorang dapat menjadi pemimpin (*leader*) melalui aktivitas yang terus menerus sehingga dapat mempengaruhi yang dipimpinnya (*followers*) dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

PT. Menara Indonesia atau lebih dikenal dengan nama M-Knows Consulting merupakan salah satu perusahaan Indonesia yang bergerak di bidang *Consultant Management* dan *Public Relations*. M-Knows Consulting telah sukses bekerjasama dengan bermacam-macam perusahaan dengan kualitas kerja yang memuaskan, sesuai keahlian dan berpengalaman dalam mengelola beragam kegiatan *Public Training*, *In-House Training*, dan *Outbound & Team Building*.

Program pelatihan unggulan yang dikembangkan M-Knows Consulting antara lain adalah *Marketing*, *Sales Distribution*, *Service*; *Leadership*, *Managerial*, *Supervisory & Communication Skills*; *Credit Management & Debt*

Collection; Train The Trainers & Presentation Skills; Filing, Office, 5S & Warehouse Management; Retirement Preparation (Persiapan Pensiun); Finance & Banking; Achievement Motivation & Soft Skills.

Seiring berjalannya waktu, guna meningkatkan kinerja dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan peningkatan kemampuan sumber daya manusia, M-Knows Consulting telah melakukan ekspansi dengan penambahan personil dan sejak tahun 2005 pindah ke lokasi baru di Jl. Radio 4 No. 8B Kebayoran Baru Jakarta Selatan dan di tahun 2008, M-Knows Consulting membuka kantor cabangnya di Surabaya yang berlokasi Jl. Raya Darmo Permai III sampai dengan saat ini.

PT. Menara Indonesia sejak tahun 2008 bertambahnya cabang di luar Jakarta seakan menambah kemajuan pada perusahaan tersebut, namun dalam kenyataannya membuat peneliti terusik karena hal ini tidak sesuai dengan *intern* perusahaan tersebut. Data yang didapat dalam tiga bulan terakhir kurang lebih lima orang *resign* dalam waktu yang cukup berdekatan, keluarnya karyawan juga terjadi paling sering pada bidang *sales call* dan dari pengamatan didapat penyebab keluarnya karyawan lebih dikarenakan keterlambatan tanpa konfirmasi tanpa melakukan *followup* ke HRD. Keluarnya karyawan juga disebabkan karena menuntut karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang begitu banyak tanpa adanya kesesuaian pendapatan yang di peroleh setiap bulannya, sehingga karyawan merasa tidak puas dan akhirnya karyawan pun memilih untuk mengundurkan diri dari perusahaan tersebut. Selain itu, perusahaan menjanjikan kenaikan gaji pada karyawan yang memiliki totalitas dalam bekerja namun hal tersebut belum juga dapat terlaksanakan sehingga *resign* pun menjadi jalan pilihan bagi karyawan. Namun, banyak juga karyawan yang menunjukkan loyalitasnya kepada perusahaan dengan terus melakukan tanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi bagiannya dan tidak mudah untuk melalaikan pekerjaan tersebut. Kemudian sering ikut serta dalam setiap pengambilan keputusan dan partisipasi dalam berbagai kegiatan, kembali lagi dari motif dan motivasi yang ada pada diri mereka masing – masing dan akan berbeda hasilnya jika motif yang mereka harapkan sesuai dengan motivasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa perusahaan

yang terlihat sehat, berkembang dan *credible* dibagian luar belum tentu berbanding lurus dengan keadaan *intern* perusahaan.

Sudah menjadi tanggung jawab perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan motivasi masing – masing karyawannya. M-Knows menjalankan kegiatan PR dalam memotivasi guna menjaga hubungannya dengan *Internal Public*. Kegiatan yang dalam dunia kehumasan dikenal dengan MBO (*Management by Objective*).

Dengan berbagai macam divisi dan dibagi beberapa departemen menjadikan hubungan komunikasi yang terjadi baik oleh karyawan dengan manajemen ataupun karyawan dengan karyawan lainnya kurang maksimal, inilah yang terkadang menyebabkan persepsi yang timbul berbeda – beda dan motivasi yang seharusnya sama imbang diberikan kepada masing – masing karyawan dianggap kurang memuaskan bagi sebagian karyawan di PT Menara Indonesia M-Knows Consulting. Maka dari itulah pentingnya bagaimana manajemen berusaha memaksimalkan motivasi yang sudah ada untuk meningkatkan rasa loyalitas karyawan khususnya kepada karyawan yang merasa motivasi diberikan kurang memenuhi motif mereka.

Banyak pesaing yang bergerak dibidang yang sama dengan M-Knows maka kekurangan dalam komunikasi dari pihak manajemen atau sebaliknya harus lebih baik, kemudian lingkungan kerja yang tidak kondusif dan faktor *intern* dari individu dapat menjadi lunturnya rasa *sense of belonging* dari karyawan dan hilangnya loyalitas dari dalam diri mereka. Inilah yang harus diteliti di PT Menara Indonesia M-Knows Consulting karena pada dasarnya dengan meningkatkan motivasi bagi karyawan yang sesuai dengan motif yang mereka butuhkan dapat menyebabkan kinerja yang lebih baik lagi, tentunya hal ini akan berdampak positif bagi perusahaan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti Seberapa Kuat Pengaruh Motivasi Kerja *Public Relations* Terhadap Loyalitas Karyawan PT Menara Indonesia (periode Oktober – Desember 2015).

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa Besar Pengaruh Motivasi Kerja *Public Relations* Terhadap Loyalitas Karyawan PT Menara Indonesia (periode audit Oktober-Desember 2015)?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut: Mengukur Besarnya Pengaruh Motivasi Kerja *Public Relations* Terhadap Loyalitas Karyawan PT Menara Indonesia (periode audit Oktober-Desember 2015).

I.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini penulis akan lebih memahami bagaimana seorang *Public Relations* menjalin hubungan baik dengan *Public Internal* dan *Public Eksternalnya*, khususnya menjalin hubungan dengan karyawan melalui motivasi kerja untuk meningkatkan loyalitas kerja karyawan.

b. Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi bagi PT Menara Indonesia untuk dapat meningkatkan motivasi kerja *Public Relations* PT Menara Indonesia agar memperoleh loyalitas atau hasil lebih dari karyawan terhadap perusahaan dan memberikan gambaran bagi perusahaan terhadap karyawan agar terus tercipta hubungan baik antar keduanya.

I.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori-teori komunikasi 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 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi objek penelitian, analisis penelitian, hasil uji analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat beberapa referensi yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi.

LAMPIRAN

