

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Para pimpinan perusahaan menginginkan perusahaan yang mereka kelola dapat mencapai target atau tujuan dari perusahaannya tersebut. Tujuan dari perusahaan adalah pencapaian target yang menguntungkan atau meningkatkan produktivitas dan kinerja para karyawan yang ada di dalam perusahaan. Sumber daya manusia dituntut mampu mengatasi segala tantangan dan mampu memanfaatkan peluang serta kesempatan hingga dapat memenuhi kebutuhan, khususnya kebutuhan di lingkungan kerja. Oleh karena itu, sumber daya manusia dituntut lebih mengembangkan potensi yang dimilikinya.

Berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai macam pihak pasti dilakukan oleh setiap perusahaan. Pihak itu berupa atasan dengan bawahan (internal) dan pihak dari luar perusahaan (eksternal) yang memiliki kepentingan dengan perusahaan tersebut, Hubungan atau interaksi perusahaan dengan publik harus berjalan dengan baik dan benar, karena interaksi yang baik dapat berpengaruh dengan keberhasilan suatu perusahaan.

Mengelola sebuah perusahaan sangat diperlukan untuk berfokus kepada kepentingan para karyawan atau pegawai di dalamnya. Kepentingan dari orang-orang yang ada di dalam perusahaan tersebut adalah kepuasan dalam melakukan pekerjaan. Kepuasan kerja ini adalah hasil dari terbentuknya

manajmen yang baik karena adanya manajemen yang baik anantara pimpinan, manajer, dan karyawan. Manajemen yang baik meliputi adanya proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan planing, organizing, actuating dan controlling.

Keinginan para pimpinan perusahaan adalah memiliki karyawan yang sikap loyalitasnya tinggi dan berkomitmen dengan perusahaan. Sikap loyalitas yang tinggi dan komitmen yang dimiliki karyawan dapat berpengaruh terhadap kinerja yang ada diperusahaan itu sendiri. Maka dari itu manajemen yang dijalankan oleh para pimpinan harus tepat dan efektif, Jika program atau kegiatan sudah dilaksanakan dengan tepat maka program atau kegiatan tersebut akan berdampak pada karyawan. Karyawan yang akan memiliki komitmen bagi perusahaannya akan turut berpartisipasi dengan nilai, tujuan, dan aspek-aspek untuk mencapai kemajuan perusahaan.

Bagian penting dari suatu perusahaan adalah karyawan. maka manajemen yang baik terhadap karyawan merupakan hal yang penting yang harus dilakukan. Fungsi dari manajemen tersebut dapat digunakan untuk memaksimalkan kinerja karyawan. Fungsi manajemen yang baik mutlak diperlukan dalam suatu perusahaan. Anggota-anggota organisasi harus memanjmen apa yang akan dikerjakan untuk menjaga preoduktivitas kerja mereka sehingga tujuan organisasi tersebut tercapai. Konsep dasar manajemen adalah suatu proses yang dapat disimpulkan dengan cara memperhatikan proses

aktivitas manajemen yang terdiri dari empat sub-aktivitas yang dikenal sebagai POAC(Planning, Organizing, Actuating, Controlling).

Proses aktivitas manajemen yang empat tadi adalah planning atau suatu perencanaan aktivitas penetapan tujuan, pengorganisasian adalah penghubung antara rencana dengan pelaksanaan yang didalamnya ada aktivitas pergerakan orang-orang yang nantinya akan dilibatkan dalam pencapaian tujuan, actuating atau penggiatan yang didalamnya ada pengerahan para anggota yang terlibat supaya melaksanakan tugas dengan semangat sehingga seluruh anggota memiliki aktivitas dan kreativitas, controlling atau pengawasan diperlukan supaya ada tindakan pemeriksaan atau mengkaji apakah kegiatan-kegiatan yang dilakukan para anggota sudah sesuai dengan rencana.

Fungsi manajemen yang dilaksanakan dengan baik dan benar kepada karyawan akan membuahkan suatu program atau aktivitas yang berdampak baik bagi karyawan. Dalam sebuah perusahaan tentunya terdapat berbagai macam orang dengan perbedaan kalangan, karakteristik dan latar belakang. Oleh karena itu, jika fungsi manajemen tidak dijalankan dan diterapkan pada program perusahaan maka program yang dijalankan belum tentu sudah efektif.

Fungsi manajemen dapat diterapkan didalam Kegiatan internal yaitu berupa *employee relations* yang biasa dilaksanakan oleh seorang *public relations* suatu perusahaan. Namun, tidak semua perusahaan dapat melaksanakan kegiatan *employee relations* dengan benar dan efektif. Beberapa

perusahaan mendapatkan citra negatif dari karyawannya karena tidak baik dalam menjalankan kegiatan *employee relations*, sehingga karyawan merasa tidak terciptanya keadaan serasi, selaras, dan seimbang di dalam perusahaan.

Employee Relations dapat menciptakan rasa memiliki (*sense of belonging*), baik antar karyawan maupun karyawan dengan manajemen atau pimpinan. Sedangkan, Onong Uchjana Effendi dalam Neni Yulianita (2007:60) menyatakan bahwa kegiatan untuk menciptakan hubungan dengan para karyawan dapat dilakukan dengan berbagai hal diantaranya adalah Upah yang cukup, Perlakuan yang adil, Ketenangan bekerja, Perasaan diakui, Penghargaan atas hasil kerja dan Penyalur perasaan.

Atas hal tersebut, para pimpinan diharapkan mampu menjalankan fungsi manajemen melalui program kegiatan internal perusahaan kepada para karyawan. Sehingga dengan penyampaian tujuan dari kegiatan internal tersebut tersampaikan secara benar maka dapat mendorong motivasi kerja karyawan dan membuat karyawan lebih meningkatkan produktivitas kerjanya.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang produksi makanan yang terpercaya di Indonesia, PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. khususnya Divisi *Nutritions and Special Food* merupakan salah satu anak perusahaan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Perusahaan yang sudah bergerak selama tiga puluh dua tahun sejak tahun 1985. Adalah perusahaan produksi makanan bayi pertama dan terbesar di Indonesia. PT.Indofood CBP Sukses Makmur

Tbk. *Nutritions and Special Food Division* memiliki bagian *Public Relations* (PR). Bagian ini bergerak pada bidang pelayanan secara langsung pada internal maupun eksternal dari PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*. Perusahaan sebesar PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division* tentu saja memiliki karyawan yang jumlahnya tidak sedikit oleh karena itu untuk menciptakan rasa loyalitas dan motivasi kerja karyawan, maka dibutuhkan kegiatan *employee relations* yang diikuti dengan fungsi manajemen pada perusahaan tersebut.

PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division* berupaya agar tercapainya visi dan misi perusahaan, maka dibutuhkan motivasi kerja karyawan dan loyalitas dari karyawan. Maka, PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division* memiliki banyak kegiatan *employee relations* untuk membangun produktivitas kerja dan memelihara motivasi kerja karyawan pada perusahaan tersebut. Seperti yang disebutkan diatas, kegiatan *employee relations* yang dilakukan perusahaan ini tergabung pada kegiatan “Appreciation Day” dimana kegiatan ini adalah serangkaian kegiatan internal *employee relations*. Pemberian penghargaan pada karyawan teladan melalui program Non Materi Gift menjadi salah satu program penghargaan untuk karyawan teladan yang telah melalui serangkaian penilaian, penghargaannya berupa emas seberat (2 gram) untuk kelas operator dan seberat (3 gram) untuk kelas staff.

Selain memberikan penghargaan untuk masa bakti dan karyawan teladan, PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division* juga memberi penghargaan bagi karyawan yang masa kerjanya sudah lebih dari 5 tahun. Beragamnya kegiatan *employee relations* jika dilaksanakan dengan pemanajemenan yang baik akan berdampak besar pada kineja atau produktivitas kerja karyawan yang diharapkan akan membantu melaksanakan tujuan dari perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan pemaparan diatas, melihat begitu pentingnya kegiatan *employee reations* dalam suatu perusahaan, maka penulis melakukan penelitian mengenai Strategi *Employee Relations* di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division* dengan pemberian penghargaan bagi karyawan sebagai kegiatan *employee relations* PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, peneliti menarik suatu focus penelitian yaitu "Manajemen Humas Dalam Program Pemberian Penghargaan bagi Karyawan Sebagai Kegiatan *Employee Relations* (studi kasus di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*)"

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana perencanaan program penghargaan sebagai kegiatan *employee relations* PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division* ?

2. Bagaimana pengorganisasian program penghargaan sebagai kegiatan *employee relations* di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*?
3. Bagaimana penggiatan program penghargaan sebagai kegiatan *employee relations* di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*?
4. Bagaimana pengawasan program penghargaan sebagai kegiatan *employee relations* di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perencanaan program penghargaan sebagai kegiatan *employee relations* PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*.
2. Untuk mengetahui pengorganisasian program penghargaan sebagai kegiatan *employee reltions* di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*.
3. Untuk mengetahui penggiatan program penghargaan sebagai kegiatan *employee relations* di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*.

4. Untuk mengetahui pengawasan program penghargaan sebagai kegiatan *employee relations* di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah dan tujuan penelitian maka kegunaan dari penelitian ini dapat dilihat dari sisi:

1.5.1 Kegunaan Keilmuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang faktual serta dapat memberikan manfaat untuk pengembangan keilmuan mengenai ilmu komunikasi khususnya ilmu *Public Relations*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah kajian ilmu komunikasi terutama dalam ilmu manajemen humas dalam program pemberian penghargaan bagi karyawan serta memperkenalkan identitas dari suatu perusahaan.

a. Kegunaan Penelitian bagi Institusi Pendidikan

Secara teoritis dapat memberikan kontribusi, pengertian, dan pemahaman mengenai Manajemen Humas sebagai salah satu cara pengaplikasian teori yang termasuk dalam keilmuan *public relations*.

b. Kegunaan Penelitian bagi Mahasiswa

Mahasiswa diharapkan dapat memahami, mengenal serta menerapkan secara aplikatif teori dan konsep manajemen humas di lapangan, dan meningkatkan keterampilan di bidang *public relations*.

c. Kegunaan Penelitian bagi Penulis

Penulis mendapatkan pengalaman sehingga penulis dapat menganalisis penelitian ini dengan memperhatikan kesesuaian antara teori dan praktek serta penerapan manajemen humas di lapangan.

1.5.2 Kegunaan Secara Praktis

a. Kegunaan Penelitian Bagi Perusahaan

Diterapkannya konsep *public relations* yaitu *employee relations* diharapkan dapat memberikan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya *employee relations* di dalam perusahaan.

b. Kegunaan Penelitian Bagi Praktisi *Public Relations*

Aplikasi yang diterapkan oleh praktisi PR di lapangan diharapkan dapat meningkatkan konsep *public relations* dengan memperhatikan peran dan fungsi *public relations* sebagai profesi dalam menjalin hubungan-hubungan dengan publik internal dan eksternal, untuk menciptakan, meningkatkan, mempertahankan dan memperbaiki citra perusahaan.

c. Kegunaan Penelitian bagi Pembaca/ Masyarakat Luas

Dapat memberikan pengetahuan kepada pembaca tentang konsep *public relations*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui peran dan fungsi *public relations* sebagai profesi.

1.6 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian akan diawali dengan pemaparan hasil penelitian studi terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian ini. Peneliti mengumpulkan beberapa penelitian yang dianggap relevan sebagai bahan masukan, selain itu

peneliti juga dapat mengklasifikasikannya dengan penelitian-penelitian terdahulu.

Pertama, Skripsi yang berjudul hubungan antara komunikasi atasan bawahan dengan motivasi kerja karyawan di PT. Federal International Finance(FIF) cabang Bogor, disusun oleh Fera Agustuna metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan infensial melalui uji statistic Rank Spearmen. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuisisioner, observasi, dan studi pustaka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi atasan bawahan dengan motivasi kerja karyawan di PT Federal International Finance (FIF) Cabang Bogor. Hasil dari penelitian ini adalah adanya hubungan antara komunikasi bawahan dengan motivasi kerja karyawan di PT. Federal International Finance (FIF) cabang Bogor.

Kedua, Skripsi yang berjudul Hubungan Antara Kegiatan “Person In Charge (PIC PR) Dengan Motivasi Kerja Public Relations PT. Astra Intenational Tbk, disusun oleh Canina Khairatunnisa. Pendekatan yang digunakan peniliti adalah kuantitatif. Metode yang digunakan adalah korelasional dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket, wawancara, observasi, dan studi kepustakaan.

Hasil dari penelitian ini yaitu penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang cukup berarti antara komunikator dengan prestasi kerja, hubungan yang rendah tapi pasti antara komunikator dengan pengakuan kerja, hubungan yang cukup berarti antara isi pesan dengan prestasi kerja, hubungan yang rendah tapi

pasti antara isi pesan dengan pengakuan kerja, hubungan yang cukup berarti antara isi pesan dengan tanggung jawab kerja, hubungan yang rendah tapi pasti antara isi pesan dengan kemajuan kerja; hubungan yang rendah tapi pasti antara intensitas dengan prestasi kerja dan pengakuan kerja, hubungan yang cukup berarti antara intensitas dengan tanggung jawab kerja, dan hubungan yang rendah tapi pasti antara intensitas dengan kemajuan kerja.

Ketiga, Penelitian ini berjudul “Hubungan Employee Relations dan Motivasi Kerja (Studi tentang *employee relations* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan Pengadilan Tinggi Agama Bandung) yang disusun oleh Jajang Nurjaman pada tahun 2011. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Data diuji dengan menggunakan korelasional, dengan kuisioner, wawancara langsung, observasi, dan studi kepustakaan sebagai teknik pengumpulan datanya.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *employee relations* dengan motivasi kerja karyawan Pengadilan Tinggi Agama Bandung dengan nilai korelasi 0,661 hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan. Ini ditandai dengan para pegawai Pengadilan Tinggi Agama Bandung yang memiliki persepsi positif akan hubungan antar pegawai, baik melalui komunikasi maupun kegiatan *employee relations*.

Keempat, Skripsi ini berjudul Peran Kegiatan *Human Relations* dalam Meningkatkan kinerja pegawai di PT. POS Indonesia UPT Ujung Berung Bandung, yang dilakukan oleh Nurhayati. Pada penelitian ini pendekatan yang

digunakan peneliti adalah kuantitatif. Analisis data menggunakan deskriptif, dengan kuisioner, wawancara, dan observasi sebagai teknik pengumpulan datanya.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pada dasarnya *human relations* sangat terasa perannya dalam memberikan semangat kepada para pegawai PT. POS Indonesia UPT Ujung Berung. Hal ini ditunjukkan pada tingkat kinerja responden dalam penelitian ini adalah para pegawai instansi/lembaga tersebut berada pada posisi 1223 pada variabel X, sedangkan pada variabel Y berada pada posisi 1260. Hal ini menunjukkan pada tingkatan posisi tinggi dikarenakan para pegawai instansi/lembaga tersebut merasa dihargai dengan adanya peran *human relations*.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Lembaga	Judul Penelitian	Metode Penelitian dan Pendekatan	Hasil Penelitian	Tujuan Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1	Fera Agustina, Universitas Padjajaran	Hubungan Antara Komunikasi Atasan Bawahan dengan Motivasi Kerja Karyawan di PT. Federal	Studi Deskriptif, Kuantitatif	Adanya Hubungan antara komunikasi atasan bawahan dengan motivasi kerja karyawan di PT. Fedaral International	Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi atasan bawahan dengan	Metode yang digunakan peneliti adalah metode Studi kasus, dan pendekatan kualitatif

		Internasional Finance (FIF) cabang Bogor		Finance (FIF) cabang Bogor	motivasi karyawan	
2	Canina Khairatunisa, Universitas Padjajaran	Hubungan antara Kegiatan “Person in charge (PIC PR) dengan Motivasi Kerja Public Relations PT.Astra Internasional Tbk.	Studi analisa Kolerasional, Kuantitatif	Penelitian menunjukkan adanya hubungan yang cukup berarti antara komunikator dengan prestasi kerja hubungan yang rendah tapi pasti antara komunikator dengan pengakuan kerja, hubungan yang cukup berarti antara isi pesan dengan prestasi kerja hubungan yang rendah tapi pasti antara isi pesan dengan pengakuan kerja, hubungan yang cukup	Untuk mengetahui hubungan antara kegiatan PR dengan Motivasi Karyawan	Metode yang digunakan peneliti adalah metode Studi kasus, dan pendekatan kualitatif

				<p>berarti antara isi pesan dengan tanggung jawab kerja, hubungan yang rendah tapi pasti antara isi pesan dengan kemajuan kerja; hubungan yang rendah tapi pasti antara intensitas dengan prestasi kerja dan pengakuan kerja, hubungan yang cukup berarti antara intensitas dengan tanggung jawab kerja, dan hubungan yang rendah tapi pasti antara intensitas dengan kemajuan kerja.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

3	Jajang Nurjama (2011) UIN Sunan Gunung Djati Bandung	Hubungan Employee Relations dan Motifasi Kerja(studi tentang Employee Relations dalam meningkatkan Motivasi Karyawan Pengadilan Tinggi Agama Bandung	Analisa Kolerasional, Kuantitatif	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara <i>employee relations</i> dengan motivasi kerja karyawan Pengadilan Tinggi Agama Bandung dengan nilai kolerasi 0,661 hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan. Ini ditandai dengan para pegawai Pengadilan Tinggi Agama Bandung yang memiliki persepsi positif akan hubungan	Untuk Mengetahui hubungan Employee Relations dengan Motivasi Karyawan	Metode yang digunakan peneliti adalah metode Studi kasus, dan pendekatan kualitatif
---	--	--	-----------------------------------	--	---	---

				antar pegawai, baik melalui komunikasi maupun kegiatan <i>employee relations</i>		
4	Nurhayati (2006)	Peran Kegiatan <i>Human Relations</i> dalam Meningkatkan kinerja pegawai di PT. POS Indonesia UPT Ujung Berung Bandung	Studi Deskriptif, Kuantitatif	Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa pada dasarnya <i>human relations</i> sangat terasa peranannya dalam memberikan semangat kepada para pegawai PT. POS Indonesia UPT Ujung Berung. Hal ini ditunjukkan pada tingkat kinerja responden dalam penelitian ini adalah para pegawai instansi/lembaga tersebut	Untuk mengetahui peran kegiatan <i>human relations</i> dalam peningkatan kinerja karyawan	Metode yang digunakan peneliti adalah metode Studi kasus, dan pendekatan kualitatif

				berada pada posisi 1223 pada variabel X, sedangkan pada variabel Y berada pada posisi 1260. Hal ini menunjukkan pada tingkatan posisi tinggi dikarenakan para pegawai instansi/lembaga tersebut merasa dihargai dengan adanya peran <i>human relations</i> .		
5	Ridha Utami Putri	Strategi Employee Relations dalam pemberian penghargaan bagi karyawan (studi kasus di PT. Indofood CBP	Studi Kasus, Kualitatif	Untuk mengetahui adanya strategi employee relations karyawan melalui program penghargaan PT. Indofood CBP. Sukses Makmur Tbk. Nutritions and Special	Terdapat Program penghargaan di PT. Indofood CBP. Sukses Makmur Tbk. NSF Division	

		Sukses Makmur Tbk. Nutrition s and Special Food Division)		Food Division		
--	--	--	--	------------------	--	--

1.7 Landasan Teoritis

Sebagaimana yang telah dikemukakan dalam rumusan masalah diatas, maka penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division* dalam melakukan kegiatan *employee relations* dalam program penghargaan. Berdasarkan hal-hal tersebut maka konsep-konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.7.1 Kerangka Teoritis

a. Teori Manajemen POAC

Fungsi manajemen ini di cetuskan oleh George R.Terry 1958 mengemukakan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan; perencanaan, pengorganisasian, penggiatan, dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber-sumber lain.

Terry menganggap manajemen sebagai proses yakni proses aktivitas yang masing-masingnya merupakan fungsi fundamental. Keempat subaktivitas itu dikenal dengan POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling).

Planning atau perencanaan adalah aktivitas menetapkan tujuan dan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Organizing merupakan jembatan yang menghubungkan rencana dengan pelaksanaan, yakni penggerakan atau pengintaian orang-orang yang akan dilibatkan dalam pencapaian tujuan. Pengorganisasian diartikan kegiatan membagi-bagikan tugas kepada komponen-komponen aktivitas diantara para anggota kelompok. Dengan demikian dapat diciptakan koordinasi yang integratif, suatu kerjasama yang terpadu berdasarkan mekanisme kerja yang baik.

Actuating adalah penggiatan berarti berupa upaya mengerahkan sambil membangun keantusiasan para karyawan agar melaksanakan tugasnya dengan semangat. Penggiatan ini meliputi memimpin, membimbing dan mengarahkan. Controlling adalah tindakan memeriksa atau mengkasi apakah kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan rencana. Pengawasan perlu dilakukan untuk memperoleh kepastian bahwa pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Jadi dalam strategi suatu program kegiatan employee relations yang dilaksanakan oleh PT.Indofood CBP Sukses Makmur,Tbk. Nutritions and Spesial Food division akan menjadi sempurna jika dilaksanakan berbarengan dengan fungsi manajemen yang baik.

1.7.2 Kerangka Konseptual

a. Manajemen

Manajemen berasal dari kata *manage* (bahasa latinnya: Manus) yang berarti memimpin, menangani, mengatur atau membimbing (George R. Terry dalam Ruslan,2016:1) mendefinisikan manajemen sebagai, “ Sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Sebagai ilmu pengetahuan manajemen bersifat universal dan sistematis dalam arti mencakup berbagai kaidah, prinsip dan konsepsi. Sebagai seni, manajemen merupakan seni mengelola dan memimpin sekelompok orang atau tim dalam suatu organisasi. Dalam sistem manajemen akan terlihat siapa yang memenuhi kriteria untuk berbagai hal. Manajemen didefinisikan sebagai proses pembimbingan dan pemberian fasilitas terhadap pekerjaan orang-orang yang terorganisir dalam kelompok formil untuk mendapat suatu tujuan yang dikehendaki(John D. Millet dalam sukarna,2011.2).

b. Hubungan Internal

Internal Relations menempatkan karyawan atau anggota perusahaan sebagai komponen yang penting dalam kerja humas. Karyawan yang mempunyai semangat kerja yang tinggi merupakan salah satu tujuan dari *Internal Public Relations*. Hubungan pimpinan dan bawahan akan berjalan dengan baik bila kedua belah pihak saling membutuhkan satu sama lainnya.

Untuk menciptakan suasana yang harmonis seorang pimpinan harus berkomunikasi dengan bawahan baik secara vertical maupu horizontal.

Dalam usaha-usaha untuk menciptakan suasana yang menyenangkan dalam perusahaan itu terutama bagi keuntungan perusahaan itu sendiri, komunikasi yang bersifat *two way communications* penting sekali dan mutlak harus ada yaitu komunikasi antara pimpinan dengan bawahan dan antara bawahan dengan pimpinan yang merupakan *feed back* yang berdasarkan pad good human relations (Abdurahman, 1995:34).

Hubungan masyarakat internal (*internal public relations*) dalam sebuah perusahaan terdiri dari beberapa tingkatan yaitu:

- Hubungan dengan pekerja atau karyawan(*employee relations*) pada umumnya, beserta keluarga karyawan khususnya.
- Hubungan dengan pihak jajaran pimpinan dalam manajer perusahaan (*management relations*) baik di level korporat atau level sebagai pelaksana.
- Hubungan dengan pemilik perusahaan atau pemegang saham (*stakeholderrelations*) (Ruslan,2016:273).
- *Employee Relations*

Employee Relations yaitu kegiatan public relations untuk memelihara hubungan, khususnya antara manajemen dengan para karyawannya. *Employee publik/publik pegawai* adalah salah satu internal publik yang dijadikan salah

satu sasaran dari kegiatan Public Relations di dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi. (Neni Yulianita, 2007:59)

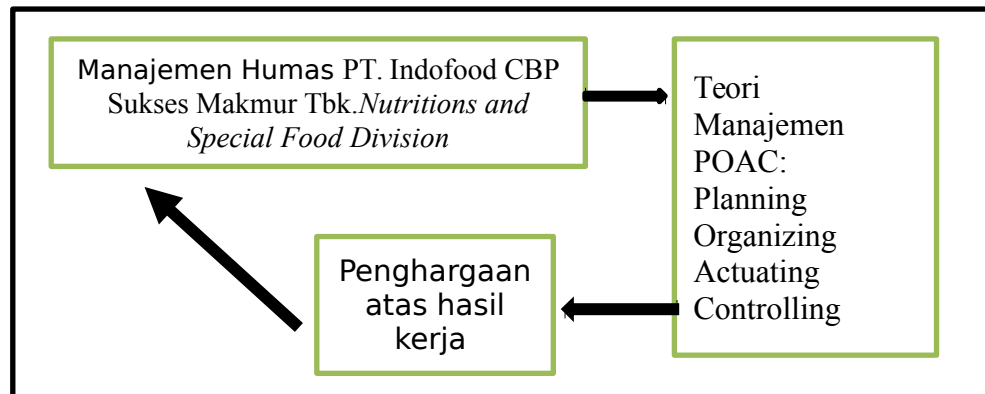
Onong Uchjana Effendy dalam Neni Yulianita (2007,60) menyatakan bahwa kegiatan untuk menciptakan hubungan dengan para pegawai dapat dilakukan melalui berbagai hal misalnya memberikan upah yang cukup, perlakuan yang adil, ketenangan bekerja, perasaan diakui, penghargaan atas hasil kerja, dan penyalur perasaan.

Sedangkan, (Kustadi Suhandang,2004) menyatakan bahwa kegiatan dalam rangka membina hubungan baik dengan para karyawan dapat dilakukan melalui kegiatan: pemberian pengumuman-pengumuman, buku pegangan pegawai, personal calls, pertemuan berkala, kotak suara (kotak saran), hiburan dan darmawisata, olahraga, study tour dan training, hadiah-hadiah dan penghargaan, klinik dan rumah obat, tempat-tempat ibadah, dan tempat-tempat pendidikan

c. Penghargaan atas Hasil Kerja

Terhadap para pegawai yang menunjukkan prestasi dan *conduite* terbaik, baik dalam kerja sehari-hari maupun dalam kegiatan lainnya yang menguntungkan perusahaan, sepantasnya diberikan penghargaan atau hadiah. Hal ini dapat merangsang para pegawai lainnya untuk berusaha meniru atau berbuat seperti pegawai yang terbaik. Karena, pada umumnya karyawan ingin hasil karyanya dihargai.

1.7.3 Kerangka Berfikir



Gambar 1. Bagan Kerangka Berfikir (Diperoleh dari berbagai sumber)

1.8 Langkah-langkah Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian

Metode adalah alat atau cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data empiris dan menganalisis data. Metode ditentukan oleh kriteria-kriteria yang ada dalam metodologi. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan rancangan atau desain penelitian studi kasus (*case study*) yang di dalam penelitian ini penulis berusaha untuk menguraikan, menjelaskan serta menginterpretasikan secara komprehensif mengenai berbagai aspek individu-individu yang mewakili sebuah perusahaan yang berada di dalam ruang lingkup masalah yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan berbagai pendekatan metodologis berdasarkan bermacam-macam kaidah teori.

Metodologi kualitatif lebih memandang realitas sebagai suatu yang berdimensi banyak, suatu kesatuan yang utuh, serta berubah-ubah. Biasanya rancangan penelitiannya tidak disusun secara rinci dan pasti sebelum

penelitiannya dimulai. Karena itu penelitian kualitatif sering diasosiasikan dengan teknik analisa data dan penulisan laporan mendalam.

Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007:3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian yang menggunakan kualitatif bertujuan untuk memahami objek yang diteliti secara mendalam sehingga cenderung dilakukan tidak untuk membuat generalisasi melainkan untuk membuat penjelasan mendalam atau ekstrapolasi atas objek tersebut. pertanyaan biasanya dimulai dengan umum dan kemudian meruncing dan mendetail. Di dalam penelitan ini sendiri penulis berusaha untuk memahami alasan-alasan serta strategi yang dilakukan oleh pihak yang diteliti, melalui metode penelitian kualitatif. Metodologi penelitian ini dirasa sesuai dengan penelitian yang diambil berusaha melihat dari sudut pandang yang diteliti.

Penelitian ini penulis menggunakan rancangan atau pendekatan studi kasus yang berusaha untuk menguraikan, menjelaskan, serta menginterpretasikan secara komprehensif mengenai berbagai aspek individu-individu yang mewakili sebuah perusahaan yang berada di dalam ruang lingkup masalah yang diteliti.

Studi kasus lebih cenderung kepada “How” dan “Why”, bagaimana menjelaskan keputusan-keputusan yang telah dilakukan oleh pihak yang diteliti. Maka dari itulah studi kasus adalah uraian-uraian penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek baik seorang individu, kelompok, organisasi, program ataupun mengenai situasi sosial yang ada.(Mulyana, 2001).

Kesimpulan dari hasil penelitian studi kasus tidak berlaku secara umum, melainkan hanya sebatas pada kasus-kasus tertentu yang diteliti pada objek tertentu di perusahaan yang bersangkutan.

1.8.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi kepada dua bagian yaitu sebagai berikut :

a. Sumber data primer

merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli data primer dapat berupa opini subjek dan hasil observasi. Data primer menurut Umar (2003:56) merupakan data yang diperoleh langsung dilapangan oleh peneliti sebagai objek penulisan. Narasumber yang menjadi sumber rujukan pertama dan utama yaitu kepada divisi HRD bagian PR PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*.

b. Sumber data sekunder

data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya peneliti harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen (Sugiono,2005:62). Data sekunder dalam penelitian ini berupa literatur dan data penunjang dimana satu sama lain saling mendukung, yaitu buku-buku, makalah, tesis dan sumber ilmiah lain yang berhubungan dengan karya ilmiah ini.

1.8.3 Tahap Pemilihan Informan

Peneliti menggunakan teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan. Pertimbangan ini misalnya orang yang dijadikan narasumber

merupakan orang yang dianggap paling tahu dan mengerti tentang apa yang diharapkan peneliti sehingga memudahkan peneliti untuk memperdalam informasi mengenai yang akan diteliti.

Narasumber yang dijadikan objek penelitian merupakan orang yang berkaitan langsung dan memiliki pengetahuan dibidangnya, yaitu bagian HRD PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division* yang melaksanakan program-program *employee relations*.

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

Kelebihan dari studi kasus adalah penggunaan berbagai sumber data (multisumber). Bukti data tersebut bisa berupa dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi, dan perangkat fisik. Dalam penelitian ini, data yang diperlukan dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau objek lain yang diselidiki. Observasi dilakukan dengan cara datang langsung ke PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division* dan juga dengan menanyakan kepada Kepala Bagian *Public Relations* mengenai program pemberian penghargaan bagi karyawan sebagai strategi *employee relations* PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*.

b. Wawancara

wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga mendapatkan sebuah makna dalam topik

tertentu. Wawancara dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam mengenai partisipan, yang mana hal ini tidak ditemukan melalui observasi. Esterberg dalam (Sugiono, 2011: 72).

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak HRD PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*, wawancara yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung untuk mencari dan mengumpulkan informasi atau data.

c. Studi Dokumentasi

Dokumen menurut (Sugiono, 2011: 240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

Dokumen yang akan digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, bulletin, kegiatan-kegiatan serta data-data mengenai Public Relations PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division* dan juga referensi lain yang relevan dan bersifat teoritis, guna memperkuat hasil penelitian.

1.9 Analisis Data

Langkah terakhir yaitu menganalisis data yang diperoleh, baik itu dari hasil wawancara maupun observasi di lapangan. Data yang terkumpul kemudian diaalisis dengan kelompok data primer maupun data sekunder. Menurut Nasution (2003) dalam Ardianto (2010: 216) analisis data dalam penelitian kualitatif harus dimulai sejak awal. Data yang diperoleh dalam lapangan harus

segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Pemahaman tentang penelitian kemudian diadakan pemetaan atau deskripsi tentang data tersebut.

Ada tiga kegiatan analisis data Menurut Miles dan Huberman yaitu :

- a) Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, proses ini berlangsung terus menerus berkaitan dengan hasil pengumpulan data dari HRD PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division* dan data terkait di media cetak baik berupa hasil observasi, wawancara, maupun studi dokumentasi yang terkait dengan kegiatan memonitoring berita dan dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan.
- b) Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif, dapat berupa teks naratif maupun matrik, grafik, jaringan dan bagan. Setelah pemisahan dan pemilihan data sebagai bagian dari reduksi data, data-data mengenai kegiatan memonitoring berita HRD PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Nutritions and Special Food Division*, hasil dari pengumpulan data tersebut kemudian dianalisis dan ditafsirkan dalam bentuk tulisan.
- c) Upaya penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi. Maka tahap akhir yaitu mengambil suatu kesimpulan dengan melakukan interpretasi sesuai dengan maksud yang terkandung dalam penelitian tersebut. (Ardianto, 2010: 223)