

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini, dunia usaha berkembang sangat pesat sehingga munculnya persaingan di segala bidang menjadi semakin ketat. Persaingan tersebut akan berdampak pada sumber daya manusia di setiap organisasi perusahaan, bahwasannya sebuah organisasi perusahaan bisa berjalan dengan adanya perkerja yang berkerja untuk perusahaan tersebut. dengan adanya sumber daya manusia mampu membantu proses bergerak nya perusahaan, agar perusahaan tersebut dapat berkembang dan terus berdiri. sumber daya manusia merupakan aset utama untuk berjalannya kegiatan perusahaan. Perusahaan dituntut untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas guna membantu kemajuan perusahaan. Hal ini dikarenakan salah satu faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan adalah kualitas sumber daya manusia yang bekerja pada perusahaan tersebut, untuk mencapai target perusahaan.

Karyawan yang memiliki potensi dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan suatu perusahaan. Untuk itu diperlukan penanganan khusus agar memperoleh karyawan produktif, berkompeten, mempunyai kualitas dan memiliki rasa bertanggung jawab yang tinggi pada bidang kerjanya masing-masing. Dalam melakukan pengelolaan sumber daya manusia dibutuhkan seorang pemimpin yang mampu mengendalikan perusahaan. Tugas seorang pemimpin bukan hanya memerintah dan memberi intruksi kepada karyawannya. melainkan, pemimpin harus mampu mengayomi dan memiliki sifat humanistik dalam memberikan motivasi kepada seluruh karyawannya.

Seorang pemimpin dapat melakukan berbagai cara untuk mendekati seluruh karyawannya salah satunya yaitu dengan cara kekeluargaan, karena dengan menggunakan cara itu akan membentuk pola komunikasi serta menciptakan ruang lingkup yang nyaman, akrab dan humanistik/manusiawi.

Dalam melakukan pola komunikasi yang baik kepada karyawan dan juga menciptakan ruang lingkup yang nyaman di suatu perusahaan maka secara tidak langsung akan mempengaruhi psikologis individu di dalamnya, karena *Human Relations* merupakan media komunikasi antar pribadi yang manusiawi untuk saling memahami pikiran, dan perasaan yang dilakukan individu secara bersama. Kualitas dalam berkomunikasi harus sangat diperhatikan, guna menciptakan ruang lingkup yang nyaman dan keakraban dalam berkomunikasi di suatu perusahaan.

Human Relations merupakan suatu hubungan yang terjalin antar individu dari keseluruhan rangkaian baik bersifat formal antara atasan dengan bawahan, atasan dengan atasan, serta bawahan dengan bawahan yang harus dibina agar tercipta suatu kerjasama dan suasana kerja yang nyaman dan harmonis dalam rangka pencapaian tujuan. *Human Relations* merupakan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang

lain secara tatap muka dalam situasi kerja dan dalam organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan semangat dalam bekerja dan berkerjasama agar dapat mencapai hasil yang memuaskan (Effendy, 2017:50).

PT. *Federal International Finance* (FIFGROUP) adalah perusahaan yang didirikan di Indonesia dengan nama PT. Mitrapusaka Artha Finance pada bulan Mei 1989. Pada tahun 1991, Perusahaan tersebut mengubah nama menjadi PT. *Federal International Finance* atau lebih dikenal dengan PT.FIFGROUP merupakan anak perusahaan dari PT. *Astra International Tbk*. Perusahaan tersebut bergerak di bidang jasa pembiayaan. Produk layanan sumber daya manusia yang tersedia meliputi berbagai macam bidang, diantaranya ; *Marketing, Customer Service, Collection, Tenaga Pengamanan (Security), Cleaning Service, dll*. Perusahaan ini berlokasi di Ruko Griya Pasar Minggu Jl. Raya Pasar Minggu No.6 Blok C-E Pejaten Timur Jakarta Selatan.

sebagai aset penting perusahaan yang harus selalu dijaga demi kelangsungan dan kemajuan perusahaan. Tugas pimpinan adalah mengelola unsur manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu tenaga kerja yang puas dan memuaskan. Dengan jumlah karyawan yang cukup banyak sebanding dengan tuntutan pasar yang cukup tinggi, pimpinan dan karyawan harus mempunyai hubungan bersinergi dalam menjalankan aktivitasnya.

Kenyataannya, kegiatan human relations yang terjadi di PT FIFGROUP, antara atasan dan bawahan kurang berjalan dengan lancar. Karyawan sering mengalami kejenuhan dalam bekerja. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya komunikasi secara lisan, sebagian besar karyawan merasa enggan menyampaikan saran, pertanyaan maupun kritikan. Kegiatan human relations antar karyawan juga kurang berjalan dengan baik, terutama dalam hal wilayah kerja. Masing-masing divisi saling bersaing untuk memenuhi target penjualan dengan tidak memperhatikan pembagian wilayah kerjanya. Hal ini terjadi karena antar divisi tidak terjalin komunikasi yang baik dan kurang adanya partisipasi apabila salah satu divisi mengalami hambatan, terutama dalam memenuhi target perusahaan.

Kondisi di atas menuntut adanya kegiatan *human relations* yang dapat memberikan kepuasan bagi semua karyawan yang bekerja di PT FIFGROUP cabang pasar minggu dengan jalan terpenuhinya kebutuhan fisik dan psikologis dalam perusahaan sehingga akan timbul semangat kerja yang lebih besar dari setiap karyawan. Karena pimpinan sangat memiliki peranan penting. Pemimpin ini diharapkan bisa memotivasi dan membimbing bawahannya dengan sebaik mungkin, juga harus bisa menyatukan seluruh divisi sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh untuk kemajuan perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, perlu adanya penjelasan dalam suatu rumusan masalah yang jelas untuk memberikan arah terhadap pembahasan selanjutnya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *Human Relations* pimpinan PT. *Federal International Finance* cabang pasar minggu.

2. Bagaimana motivasi kerja karyawan PT. *Federal International Finance* cabang pasar minggu.
3. Bagaimana hubungan *Human Relations* pimpinan PT. *Federal International Finance* cabang pasar minggu terhadap motivasi kerja karyawan.

1.3 Tujuan Penelitian

Ada tiga tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis :

1. Untuk mengetahui penerapan *Human Relations* oleh pimpinan PT. *Federal International Finance* cabang pasar minggu.
2. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan PT. *Federal International Finance* cabang pasar minggu.
3. Untuk mengetahui hubungan *Human Relations* pimpinan PT. *Federal International Finance* cabang pasar minggu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini penulis bagi dalam dua kategori, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1.4.1 Manfaat secara teoritis

1. Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu komunikasi, khususnya bidang hubungan masyarakat yang berkaitan dengan *Human Relations*.
2. Penelitian ini juga bertujuan untuk menambah informasi tentang hubungan *human relations* pimpinan PT.fifgroup cabang pasar minggu dengan motivasi kerja karyawan.