

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semua organisasi memerlukan informasi untuk hidup, tanpa informasi organisasi tidak dapat berjalan, informasi didapatkan melalui proses komunikasi. Oleh karena itu komunikasi memegang peranan penting dalam organisasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Organisasi dalam usaha mencapai tujuannya biasanya membuat aturan-aturan, undang-undang dan hierarki hubungan dalam organisasi, hal ini dinamakan struktur organisasi. Struktur menjadikan organisasi membakukan prosedur kerja dan mengkhususkan tugas yang berhubungan dengan proses produksi. Organisasi merupakan suatu struktur hubungan manusia. Setiap organisasi memiliki sumber daya manusia. Manusialah yang mengelola organisasi, yang mengerjakan tugas-tugas organisasi dan manusia jugalah yang memberikan pengetahuan untuk organisasi bertumbuh dan berkembang. Untuk membentuk kerjasama yang baik antara organisasi dan para anggota, maka dibutuhkan bentuk hubungan serta komunikasi yang baik antara para anggota organisasi. Organisasi tidak mungkin berada tanpa adanya komunikasi. Apabila tidak ada komunikasi, koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan. Komunikasi dalam organisasi merupakan bentuk interaksi pertukaran pesan antar anggota organisasi, baik komunikasi secara verbal maupun non verbal.

Fungsi *public relations* terdapat berbagai macam bentuk hubungan yang dapat dilakukan. Diantaranya yang umum dilakukan adalah, *community relations*, *government relations*, *consumer relations*, *investor relations*, *media relations* dan *employee relations*. Semua bentuk hubungan-hubungan tersebut diatur oleh *public relations*, dengan tujuan untuk mencapai pengertian publik (*public understanding*), kepercayaan publik (*public confidence*), dukungan publik (*public support*), dan kerjasama publik (*public cooperation*). Disisi lain fungsi *public relations* juga untuk menciptakan dan mewujudkan hubungan yang harmonis, antara pimpinan organisasi dengan para karyawan. Hal ini dilakukan dengan upaya membina hubungan yang sudah baik dan upaya mencegah terjadinya hubungan yang retak. (Kustadi Suhandang, 2004, p.180). Salah satu bentuk kegiatan internal dalam *public relations* yang mengatur hubungan antara pimpinan perusahaan dengan para karyawannya atau antar sesama karyawan adalah hubungan karyawan (*employee relations*).

Aktifitas hubungan karyawan (*employee relations*) dilakukan antara lain adalah untuk memotivasi karyawan, dan mengatur hubungan khusus antara pihak manajemen dengan pekerja agar selalu dalam keadaan baik. Selain itu juga untuk menciptakan bentuk hubungan atau komunikasi dua arah yang baik antara pihak manajemen dengan para karyawannya dalam upaya

membina kerjasama dan hubungan yang harmonis di antara keduanya. Dengan kata lain *employee relations* bertujuan untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*), kerjasama (*relationship*), serta menciptakan loyalitas diantara pihak manajemen dengan para karyawannya. (S.K. Bonar, 1983, p. 55).

Menurut Archibald Williams (ahli humas) dalam bukunya yang berjudul "*Employee Relations*", menyatakan hubungan dengan karyawan merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis, yang dibangun dan diperuntukkan dalam hubungan perseorangan sehari-hari, terbina di belakang bangku kerja, mesin, dan meja tulis. Jadi *public relation* bukan hanya duduk di kantornya, melainkan harus berkomunikasi langsung dengan seluruh karyawan. Ia harus senantiasa mengadakan kontak pribadi (*personal contact*). Sebab hanya dengan komunikasi antar personal dengan para karyawan, *public relation* dapat menyelami perasaan mereka, serta dapat membina hubungan yang harmonis. (Onong Uchjana Effendy, 2006, p. 107-108). Peran *Employee Relations* menurut Bertrand yaitu:

1. Bagaimana semangat kerja dari karyawan dapat dilihat dari prestasi kerja, banyaknya barang yang dihasilkan, kualitas layanan yang diberikan, adanya kepuasan consume, jam kerja dan sebagainya;
2. Faktor-faktor yang disenangi atau yang tidak disenangi para karyawan, harapan-harapan karyawan, misalnya upah yang cukup, perlakuan yang adil, ketenangan kerja, perasaan diakui, penghargaan atas hasil kerja dan sebagai penyalur perasaan;
3. Dalam bidang apa perbaikan dapat dilaksanakan sesuai dengan keinginan karyawan apabila tidak merugikan organisasi atau institusi ditinjau dari segi tujuannya;
4. Mencari situasi yang paling tepat untuk mengadakan perubahan supaya kedua belah pihak baik karyawan maupun instansi dapat menikmati keuntungan dari suasana kerja tersebut.

Pada penelitian ini, perusahaan yang diteliti adalah PT Angkasa Pura II (Persero) yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang pelayanan publik jasa kebandarudaraan. Dalam Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 terdapat hal-hal penting dalam uraian sebagai berikut;

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;

2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah;
3. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tinggi Negara termasuk BUMN, BUMD dan Badan Hukum Milik Negara;
4. Kelompok Pelayanan Publik, PT Angkasa Pura II masuk dalam kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, dalam hal ini penyelenggaraan transportasi udara
5. Standar Pelayanan Publik
Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Waktu Penyelesaian
 - c. Biaya Pelayanan
 - d. Produk Pelayanan
 - e. Sarana dan Prasarana
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

PT Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara, PT Angkasa Pura II (Persero) ini mengelola 19 bandara di Indonesia. Berdirinya PT Angkasa Pura II (Persero) bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan perusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Kiprah Angkasa Pura II telah menunjukkan kemajuan dan peningkatan usaha yang pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada bandara yang dikelolanya.

Salah satu bidang jasa yang diselenggarakan oleh PT Angkasa Pura II (Persero) adalah pelayanan pelanggan. Jenis pelayanan pelanggan di PT Angkasa Pura II (Persero) terdiri dari *Public Information Desk*, *Contact Center Airport 138*, *Public Address System (Flight Announcement)* & *Terminal Inseption Service*. Fokus penelitian pada kesempatan ini adalah pada jenis pelayanan pelanggan *Public Information Desk* atau yang selanjutnya disebut PID dan dilakukan oleh unit *Passenger Service* di Bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero) khususnya di Bandara Soekarno-Hatta. Dalam organisasi di PT Angkasa Pura II (Persero)

terdapat 3 tingkatan struktur organisasi yaitu Kantor Pusat, Kantor Divisi dan Kantor Cabang. Dalam hal ini Bandara Soekarno-Hatta termasuk dalam struktur organisasi pada Kantor Cabang. Seluruh implementasi Unit *Passenger Service* yang ada di PT Angkasa Pura II (Persero) diatur dalam suatu kebijakan standar perilaku *frontliner* yang dibuat oleh Unit Pembina di Kantor Pusat dalam hal ini Unit yang bertanggungjawab adalah Unit *Airport Global Service*, selain itu Unit *Airport Global Service* juga bertanggungjawab untuk melakukan sosialisasi atas seluruh kebijakan dan standarisasi untuk dapat diimplementasikan ke seluruh kantor cabang, dalam penelitian ini di Kantor Cabang Bandara Soekarno-Hatta. Dalam proses tersebut terlihat adanya fungsi dan peran *Employee Relations* yang dilakukan oleh Unit *Airport Global Service* terhadap proses implementasi kebijakan standar perilaku *frontliner*, namun pada proses tersebut terdapat ketidakpastian dalam proses distribusi informasi pada kegiatan sosialisasi yang dilakukan Unit *Airport Global Service* kepada Unit *Passenger Service* tersebut. Oleh karena itu, penulis melihat perlu melakukan penelitian ini guna memberikan jawaban atas studi kasus tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi *Employee Relations* dalam Mengoptimalkan Implementasi Kebijakan Pelayanan di PT Angkasa Pura II (Persero)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui strategi *Employee Relations* dalam mengoptimalkan implementasi Kebijakan Pelayanan di PT Angkasa Pura II (Persero);
2. Mengetahui arus komunikasi dalam mengoptimalkan implementasi Kebijakan Pelayanan di PT Angkasa Pura II (Persero).

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis digunakan sebagai:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia komunikasi.
- b. Menjadi salah satu bahan acuan penelitian di bidang komunikasi.
- c. Menjadi salah satu kajian untuk penulisan ilmiah berkenaan dengan peran komunikasi organisasi dalam bidang jasa pelayanan pelanggan

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen untuk mengoptimalkan komunikasi organisasi antara kantor pusat dengan kantor cabang khususnya di bidang jasa pelayanan