

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan *Public Relations* dalam sebuah lembaga atau instansi dapat menjadi jembatan penghubung antara lembaga tersebut dengan publiknya. Pada dasarnya tujuan *Public Relations* adalah untuk menyebarkan informasi, menciptakan, memelihara, melayani dan membina hubungan baik yang harmonis sehingga mendapatkan citra positif terhadap perusahaan atau instansi tersebut. Hal tersebut karena *Public Relations* merupakan salah satu *front liner* yang penting dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

Profesi *Public Relations* merupakan salah satu aspek manajemen yang diperlukan oleh setiap perusahaan atau lembaga. Aspek manajemen dalam sisi komunikasi yang dimaksudkan adalah bagaimana sebuah organisasi mengubah atau membina hubungan lingkungannya bukan hanya dari cara meyakinkan serta memberikan harapan saja, melainkan juga membantu mengembangkan komunikasi terbuka, saling pengertian dan memahami, membina hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan *customer*. Khususnya organisasi pada lembaga pendidikan baik lembaga pendidikan negeri maupun swasta, karena *Public Relations* merupakan elemen penting dalam menentukan kelangsungan lembaga yang terorganisir.

Universitas Esa Unggul sebagai lembaga pendidikan tinggi swasta di Indonesia, juga memiliki divisi *Public Relations* yang berperan untuk mempertahankan citra perusahaan dan kepercayaan masyarakat. Namun penempatan *Public Relations* yang ada di posisikan sama dengan marketing sehingga organisasi menempatkan *Public Relations* dan *marketing* pada satu departemen yang ada di UEU yaitu Dept.PR & Marketing UEU di mana departemen ini belum menjalankan peran serta fungsi *Public Relations*.

Seharusnya divisi *Public Relations* menempati posisi dibawah pimpinan yang berperan sebagai pengelola reputasi organisasi dan tidak disatukan pada divisi marketing. Jelas memang karena kebijakan-kebijakan yang telah disepakati organisasi hal ini tetap harus berjalan. Apapun yang dibuat dan disepakati bersama tujuannya adalah untuk mengembangkan, membangun *awarness*, mempertahankan citra dan kepercayaan masyarakat khususnya bagi calon mahasiswa dan mahasiswi yang akan melaksanakan perkuliahan di Universitas Esa Unggul salah satunya dengan memberikan layanan yang baik.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan maksimum seseorang atau organisasi melalui sentuhan kemanusiaan dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Pelayanan yang baik pun juga dapat dikatakan upaya yang mampu diberikan oleh instansi atau lembaga dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai suatu tingkat kepuasan tertentu dengan tujuan memenangkan persaingan. Tujuan pelayanan yang baik yang harus diberikan oleh perusahaan yaitu harus mampu memberikan rasa puas dan kepercayaan pada pelanggannya, tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan

dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya, dan berupaya untuk dapat mempertahankan konsumen untuk selalu loyal dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Namun tidak selamanya pelayanan yang diberikan instansi berjalan mulus tanpa ada permasalahan. Perusahaan memerlukan penanganan khusus apabila terjadi sebuah krisis management, mengenai kegagalan sistem salah satunya, yang berdampak pada menurunnya pencitraan dan menurunnya tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap Universitas Esa Unggul.

Terkait kegagalan sistem ini, peneliti mencoba untuk melakukan observasi awal dan wawancara kepada para mahasiswa UEU angkatan 2013. Menurut beberapa mahasiswa saat ini pelayanan UEU belum optimal karena masih terdapat atau terdengar banyak mahasiswa yang mengeluh.

Dennis Wiliam, mahasiswa Fakultas Psikologi mengatakan bahwa “Sangat kurang memuaskan pelayanan UEU, jam operasional kerja yang tidak sesuai dengan jadwal yang seharusnya jam operasional kerja di mulai pukul 08.00 WIB terlambat sampai dengan pukul 10.00 WIB, kurangnya koordinasi antar tim, pelayanannya yang kurang ramah, jangka waktu melayani mahasiswa bisa lebih dari 30 menit padahal yang mengantri ribuan orang” .

Menurut Wahyu Sulistiono, mahasiswa Fakultas Ekonomi mengatakan bahwa “Minimnya loket dan lemahnya SDM yang ada juga menyebabkan antrean panjang yang terjadi sampai berhari-hari. Ketidakjelasan KRS (Kartu rencana Studi) atau jadwal mata kuliah mengakibatkan mahasiswa tidak bisa melaksanakan perkuliahan sesuai dengan apa yang seharusnya terjadwal atau sesuai dengan apa yang mereka daftarkan (registrasi), kurangnya fasilitas untuk ruang tunggu bagi mahasiswa sehingga membuat mahasiswa harus berdesak – desakkan di area DAA, PR & Marketing Departement, DPPU”.

Karena lemahnya pelayanan dalam penanganan keluhan akibat kegagalan sistem ini membuat para mahasiswa termotivasi untuk menyatakan keluhannya di media sosial. Kekecewaan mereka disampaikan melalui akun twitter Esa Unggul antara lain:

	Devand Saputra @Devands
Bagian DAA @UnivEsaUnggul yg urus Cuma 2 loket itu pun kl 2 orang ada, biasa Cuma 1, yg kuliah ribuan orang! Sampai kapan sistemnya begini?	
Reply Retweet Favorite More	
11:55PM-27 Sep 13	
	Tyo @F2Yvalleri
Ini masalah hak dan kewajiban, kewajiban telah kami jalankan tp hak kami malah di abaikan #suaramahasiswa @UnivEsaUnggul	
Reply Retweet Favorite More	
11:17 AM – 09 Oct 13	
	Novi Ariani @Noviarianii
@UnivEsaUnggul kita hargai kampus mau buat sistem baru, tpi tlng jgn mahasiswa jadi korban. Ini udh minggu ke2 dan jadwal sma sekali gak ada	
Reply Retweet Favorite More	
7:00 AM – 27 Sep 13	
	andro dol makopa @andromakopa
Mnt maaf doang,klo kita telat bayar kg ad kt maaf -_-RT @UnivEsaUnggul : @Noviarianii	
Reply Retweet Favorite More	
9:53 AM – 27 Sep 13	



Esa Unggul @UnivEsaUnggul

@andromakopa hahaha...kalau masalah pembayaran tentu saja untuk kelancaran fasilitas gan. untk 1 mhswa sj banyak krywn yg trlibat.

Reply Retweet Favorite More
10:06 AM – 27 Sep 13



andro dol makopa

@andromakopa

@UnivEsaUnggul kelancaran fasilitas apa?nunggu antri daa?nyari lahan parkir?apa antri kelancaran tiket ... <http://m.tmi.me/19JV63>

Reply Retweet Favorite More
10:13 AM – 27 Sep 13



Esa Unggul @UnivEsaUnggul

@andromakopa fasilitas gan, dmn2 juga pasti ada human eror & sistem eror. tp thanks ya, dgn saran dan kritik smg bsa jd pljrn bwt qt semwa.

Reply Retweet Favorite More
10:13 AM – 27 Sep 13



Rosi Ria Ika W.F

@rosirikawf

@UEU [klskaryawan](#) min jdwl mhswa yg bru dftr gmn? sya tny k dppu disruh k daa,sya k daa tp ruangannya gada org sma sekali,dtlfn jg ga diangkt2.

Reply Retweet Favorite More
11:17 PM – 16 Oct 13



Dennis Wiliam

@DennisWiliam

@Dj_bakpao @coolboy_1686 sekali lagi ribet ngurusin kelas gara2 ga ada koordinasi dr departemen kampus @UnivEsaUnggul

Reply Retweet Favorite More
11:57 PM – 18 Oct 13



Ade Kurnia

@collboy_1686

@DennisWiliam @Dj_bakpao @UnivEsaUnggul udah berkali kali kaya gini... !

Reply Retweet Favorite More
1:58 PM – 19 Oct 13

	<p>Dennis Wiliam @DennisWiliam @coolboy_1686 @Dj_bakpao @UnivEsaUnggul 3 minggu ga ada dosen, sekalinya ada dosen kelasnya dipake orang - ____ -</p>
<p>Reply Retweet Favorite More 2:01 PM – 19 Oct 13</p>	
	<p>Herman Wenryco. T @Dj_bakpao @coolboy_1686 @DennisWiliam @UnivEsaUnggul bayaran doank mau cepet, tapi kinerjanya buruk... Mengharukan</p>
<p>Reply Retweet Favorite More 2:02 PM – 19 Oct 13</p>	
	<p>Ade Kurnia @collboy_1686 @Dj_bakpao @DennisWiliam @UnivEsaUnggul di telpon ga di angkat, masa harus bolak balik beda gedung !</p>
<p>Reply Retweet Favorite More 2:05 PM – 19 Oct 13</p>	
	<p>Herman Wenryco. T @Dj_bakpao @coolboy_1686 @DennisWiliam @UnivEsaUnggul klo cm bth spp nya doank sih ga ush pk cr begini kale, cewe aj ogah dip hp in, apalagi mahasiswa</p>
<p>Reply Retweet Favorite More 2:14 PM – 19 Oct 13</p>	

Akun Twitter Esa Unggul

Tabel 1.1

Di samping itu, kegiatan PR & Marketing Departement Esa Unggul sebagai bagian penting perusahaan dalam melakukan loby dan negosiasi saat memberikan informasi mengenai kelebihan dan keunggulan Universitas Esa Unggul kepada calon mahasiswa atau siswa – siswi SMA/SMK baik dalam sistem pendaftaran perkuliahan yang praktis, sistem pembelajaran yang berbasis teknologi, sampai sistem pembayaran yang terjangkau, semuanya tidak bisa direalisasikan dengan baik. Berdasarkan data wawancara awal ini ternyata kelebihan dan keunggulan UEU di sistem pendaftaran mahasiswa baru sangat

kacau, pembelajaran berbasis teknologi terhambat karena koneksi internet yang tidak bisa terakses dengan baik dan pembayaran pun apabila mengalami keterlambatan dikenakan biaya denda yang cukup mahal.

Universitas Esa Unggul sebagai lembaga pendidikan tentu memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) yang dibuat dalam suatu aturan, berlaku di dalam lingkungan perusahaan. SOP memungkinkan agar sebuah proses bisa menjadi *traceable* (terlacak). Artinya ketika ada suatu permasalahan seperti kegagalan sistem maka dapat dicari di mana letak atau penyebab utamanya. Selain itu SOP pun membuat suatu proses menjadi *auditable* di mana kita bisa melakukan audit atasnya untuk memberikan perbaikan-perbaikan ke depannya.

Berdasarkan SOP yang ada di unit atau divisi lembaga pendidikan Universitas Esa Unggul, secara otomatis seluruh management yang terkait dengan hal ini perlu di informasikan untuk bertanggung jawab dalam melayani *customer*, perlu dilakukan prosedur evaluasi karyawan dengan tujuan untuk mengetahui apakah karyawan perusahaan sudah bekerja sesuai dengan spesifikasi dan proker yang sudah disepakati. Namun setelah peneliti melihat kondisi sebenarnya, baik dari keluhan para mahasiswa, maupun melakukan wawancara dengan pihak Sistem Penjaminan Mutu juga memberikan pernyataan kendala yang dihadapi oleh perusahaan ini. Salah satunya adalah tidak ada kesesuaian gerak langkah atau adanya kesatuan visi dan misi antara pimpinan dan karyawan yang berujung pada tidak terselesaikannya masalah sistem bahkan menghancurkan kepercayaan *customer* kepada perusahaan.

Dampaknya adalah di setiap semester perkuliahan maupun pada tahun ajaran baru, kegagalan sistem ini sudah menjadi hal biasa dan sudah terjadi tanpa ada proses perbaikan yang jelas, menumpuknya para mahasiswa yang melakukan pendaftaran atau pendataan ulang perkuliahan, kurangnya SDM pada divisi yang bersangkutan dengan DKS dan DAA. Terlebih lagi krisis ini telah sampai pada media sosial yang jika tidak ditangani secara cepat oleh pihak universitas akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat.

Hal ini sangat penting untuk diteliti, karena menurut peneliti isu yang apabila tidak segera ditangani akan berubah menjadi krisis bagi Universitas Esa Unggul. Berdasarkan temuan awal masalah, penelitian dilakukan terhadap mahasiswa UEU angkatan 2013 sebagai subjek penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka fokus penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

“Komunikasi Internal di Universitas Esa Unggul dalam Menangani Keluhan & Krisis Kepercayaan Mahasiswa Angkatan 2013” ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, antara lain:

Untuk mengetahui Bagaimana Komunikasi Internal di Universitas Esa Unggul dalam Menangani Keluhan & Krisis Kepercayaan Mahasiswa UEU Angkatan 2013.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian berharap dapat memberikan manfaat dalam dua aspek, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dimaksudkan untuk menerapkan teori-teori yang berkaitan dengan kehumasan yang telah dikemukakan oleh para ahli sesuai dengan realita yang ada, sehingga diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi yaitu khususnya di bidang konsentrasi *Public Relations*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan dan juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi mengenai kegiatan penanganan keluhan dan krisis kepercayaan mahasiswa terhadap perusahaannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dalam beberapa bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi uraian latar belakang masalah, Rumusan masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian (secara teoritis dan praktis) dan sistematika Penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Berisi uraian teoritik mengenai konsep-konsep yang diteliti lengkap dengan tinjauan pustaka, kerangka pemikiran penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi desain penelitian kualitatif tujuan deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi dan studi dokumen

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan dan saran.