

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya era industri yang terus berkembang, para pekerja dituntut untuk selalu memenuhi keinginan perusahaan disetiap pekerjaannya, dan setiap perusahaan melihat karyawan mereka sebagai kontributor berharga dalam mengembangkan bisnisnya. Agar karyawan dapat bekerja dengan tenang, perusahaan harus memberikan jaminan kesehatan kepada setiap karyawan agar mereka terlindungi dari beban keuangan untuk membayar biaya kesehatan. Dengan demikian, karyawan dapat lebih fokus bekerja demi kemajuan perusahaan.

Namun, seringkali perusahaan menyepelekan hal tersebut, padahal jaminan kesehatan untuk pekerja merupakan hal yang harus diprioritaskan oleh perusahaan. Maka dari itu perusahaan diharuskan mendaftarkan para pekerja sebagai peserta BPJS Kesehatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 pasal 6 ayat 3 tentang wajib mendaftarkan dirinya dan pekerjanya sebagai peserta jaminan kesehatan kepada BPJS Kesehatan dengan membayar iuran.

Sebagian perusahaan telah menyediakan fasilitas kesehatan berupa klinik atau dokter di kantor untuk menangani kasus ringan dan darurat. Akan tetapi, tentu ada keterbatasan penanganan, sehingga karyawan harus mendapatkan akses terhadap layanan perawatan kesehatan yang lebih baik.

Salah satu perusahaan yang mengikuti peraturan pemerintah dalam mengikutsertakan seluruh pekerja dalam program BPJS Kesehatan yaitu PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Indofood merupakan perusahaan *Total Food Solutions* dengan kegiatan operasional yang mencakup seluruh tahapan proses produksi makanan. Indofood kini dikenal dengan perusahaan yang mapan dan terkemuka disetiap kategori bisnisnya.

Untuk itu PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Packaging Cikupa berkomitmen mengikutsertakan seluruh pekerja dalam program BPJS Kesehatan sesuai dengan UU NO 40 tahun 2004 tentang Jaminan Sistem Kesehatan, yang tertera pada buku Perjanjian Kerjasama (PKB) Indofood CBP Sukses Makmur Tbk dengan PUK SP PPMI-SPSI periode 2019-2021 pada pasal 36. Dan perusahaan sudah mengikuti peraturan pemerintah dalam mendaftarkan 100% karyawan beserta anggota

keluarganya, berdasarkan rekomendasi sertifikat BPJS kesehatan badan penyelenggara jaminan sosial dengan nomor sertifikat: 30/SER/1018/0120.

Didalam ruang lingkup pekerjaan, seringkali terjadi konflik, konflik biasanya timbul dalam kerja karena adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi, struktur organisasi dan harapan yang tidak sesuai. antara sesama karyawan, karyawan kepada atasan maupun atasan kepada bawahan. Untuk itu perlunya suatu proses penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang dilakukan agar dapat meredam terjadinya perselisihan tersebut hingga mencapai penyelesaian yang diterima oleh kedua belah pihak yaitu IR(*Industri Relations*) atau hubungan industri.

IR(*Industri Relations*) dalam PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Packaging Cikupa, merupakan bagian dari divisi PR(*Public Relations*) sehingga IR dalam kesehariannya juga menjalani fungsi PR. Menurut Onong Uchjana Effendy dalam (Lestari Wahyuningsih, 2013: 54 )Memberikan gambaran bahwa fungsi *public relations* yaitu untuk menciptakan hubungan harmonis dengan komunikasi dua arah secara timbal balik antara organisasi dengan publiknya baik secara internal maupun eksternal guna untuk menyebarkan informasi.

IR (*Industri Relations*) seringkali dikaitkan sebagai PR karena memiliki peranan membina hubungan secara harmonis antar perusahaan dan public baik internal maupun eksternal. Seperti menurut Frank Jefkins dalam (F Arisandi, 2016:13) terdapat begitu banyak definisi humas, namun ia sendiri memberikan batasan humas, yaitu sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Hubungan Industrial (*Industrial Relations*), merupakan suatu bagian yang berusaha untuk menjadi penengah antara perusahaan dengan karyawan dalam suatu organisasi perusahaan, agar tercipta iklim kerja yang tenang dan kelangsungan usaha. Hubungan Industrial dalam suatu perusahaan sangat diperlukan karena bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis, dinamis dan kondusif disuatu perusahaan. Seperti menurut (Ruslan, 2010:271) *Employee relations* (hubungan kepegawaian) yaitu sama dengan hubungan industrial yang menekankan pada unsur-unsur proses bekerjasama yang terkait dengan lingkungan kerja dan hubungan tersebut dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antar karyawan dengan karyawan lainnya, atau hubungan antara karyawan dan manajemen perusahaan yang efektif.

Harorl D. Lasswell dalam (Keith Butterick,2012:20) mengemukakan bahwa komunikasi adalah pesan yang disampaikan kepada komunikan (penerima) dari komunikator (sumber) melalui saluran-saluran tertentu baik secara langsung/tidak

langsung dengan maksud memberikan dampak/efek kepada komunikan sesuai dengan yang diinginkan komunikator, yang memenuhi lima unsur *who, says what, in which channel, to whom and with what effect*.

Menurut Husen Alfarisy sebagai *Industri Relations* di PT. Indofood CBP Sukses Makmur TBK Packaging Cikupa, ada beberapa permasalahan yang sering kali ditangani olehnya, salah satunya yaitu mengenai penanggungan biaya jaminan kesehatan yang *over limit*. *Over limit* adalah biaya yang dikenakan kepada para pengguna sebagai peserta jaminan kesehatan apabila tagihan rumah sakit untuk bertransaksi sudah melebihi batas limit yang telah ditentukan. Selama tagihan rumah sakit masih dibawah atau sama dengan angka yang tertera pada limit, peserta tidak perlu membayar biaya tambahan.

Limit tersebut diberikan untuk jangka waktu satu tahun, yang dimana seharusnya sudah bisa menjamin biaya jaminan kesehatan apabila karyawan maupun anggota keluarganya sedang sakit. Namun tercatat dari bulan Januari – Juni 2020 sudah ada lima kasus tentang penanggungan biaya kesehatan yang *over limit*. Hal tersebut dikarenakan tinggi nya penyakit yang diderita oleh pasien sehingga biaya operasional medis yang dibutuhkan dalam mengambil tindakanpun cukup besar dan melampaui plafon yang telah diberikan perusahaan kepada karyawan. Sedangkan pihak rumah sakit tidak ingin tau menau apakah plafonnya melampaui limit atau tidak, pihak rumah sakit hanya melakukan tindakan-tindakan sesuai prosedur yang ada. Sedangkan tagihan harus tetap dibayarkan kepada pihak rumah sakit, agar tetap terjalinnya hubungan yang baik pada pihak eksternal.

Sebab itu perusahaan membutuhkan peran *Industri Relations* dalam menangani kasus tersebut untuk bisa menjadi perantara keinginan karyawan guna menyakinkan management pusat dalam menanggung biaya kelebihan dari limit tersebut. Tentunya dibutuhkan keahlian komunikasi dan pendekatan interpersonal yang baik kepada management, rumah sakit, dan karyawan. Selain itu seorang *Industri Relations* juga harus memiliki keterampilan negosiasi yang baik.

Komunikasi dan negosiasi menjadi bagian dari pekerjaan seorang IR (*Industri Relations*) karena didalamnya terjadi proses komunikasi timbal balik yang didasari oleh prinsip mencari kesepakatan bersama. Menurut Case dalam (La Mani, 2016:326) Negosiasi adalah proses dimana paling sedikit ada dua pihak dengan persepsi, dengan kebutuhan, dan motivasi yang berbeda mencoba untuk bersepakat tentang hal demi kepentingan bersama. Negosiasi digunakan untuk menjembatani dua kepentingan yang berbeda, misalnya antara karyawan dengan management. Oleh karena itu, agar terjadi suatu kesepakatan diantara kedua belah pihak, diperlukan negosiasi. Tetapi sebuah negosiasi tidak akan terjadi tanpa adanya komunikasi.

Dalam penelitian ini penulis akan mengkaji lebih dalam mengenai peran, fungsi dan strategi negosiasi apa saja yang dilakukan *Industri Relations* untuk mendapatkan kesepakatan penanggungungan biaya jaminan kesehatan yang *over limit* kepada pihak management. Maka dari itu penulis menetapkan judul penelitian:

**‘ Komunikasi Negosiasi Industri Relations Dalam Mencapai Kesepakatan Biaya Jaminan Kesehatan Kerja ‘**

**(Studi Kasus: Kesepakatan penanggungungan biaya jaminan kesehatan yang *over limit* bagi karyawan PT Indofood Packaging di Cikupa, Tangerang**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diungkapkan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Komunikasi Negosiasi *Industri Relations* dalam mencapai kesepakatan penanggungungan biaya jaminan kesehatan yang *over limit*.

Untuk menjawab rumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana peran dan fungsi *Industri Relations* dalam komunikasi negosiasi antara karyawan dengan perusahaan PT Indofood Packaging di Cikupa, Tangerang ?
- b. Bagaimana strategi komunikasi negosiasi yang dilakukan *Industri Relations* dalam mendapatkan pencapaian kesepakatan penanggungungan biaya jaminan kesehatan yang *over limit*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui peran dan fungsi *Industri Relations* dalam komunikasi negosiasi antara karyawan dengan perusahaan PT Indofood di Cikupa, Tangerang ?
- b. Untuk menguraikan strategi – strategi yang dilakukan *Industri Relations* dalam mendapatkan pencapaian kesepakatan penanggungungan biaya jaminan kesehatan yang *over limit*?

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
  - Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang Ilmu Komunikasi khususnya tentang komunikasi negosiasi dan sebagai bahan refrensi bagi yang ingin meneliti tentang teknik komunikasi negosiasi pada sebuah organisasi atau perusahaan.
  - Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan analisis untuk mengembangkan teori-teori yang sudah ada.
- b. Manfaat Praktis
  - Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh perusahaan dalam membantu memecahkan permasalahan mengenai penanggungungan biaya jaminan kesehatan yang *over limit* untuk mendapatkan kesepakatan dari pihak management.

- Hasil rekomendasi penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman dalam mengembangkan keilmuan komunikasi terutama pada komunikasi negosiasi.