

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Suatu organisasi atau perusahaan selalu menuntut motivasi kerja karyawannya dalam pencapaian tujuan perusahaan. Usaha pencapaian tujuan perusahaan tersebut dapat mempengaruhi tingkah laku pada organisasi itu sendiri seperti pengambilan keputusan pimpinan, juga pada tingkat pekerjaan perseorangan yaitu karyawan. Pencapaian tujuan perusahaan timbul karena adanya motivasi karyawan.

PT Merpati Nusantara Airlines Persero (Merpati) merupakan sebuah maskapai yang telah lama berkecimpung dalam pelayanan transportasi penerbangan. Untuk meningkatkan karyawan bekerja secara profesional dan loyalitas yang tinggi perusahaan perlu membangun *employee relations*. Profesional dan loyalitas ini akan berpengaruh pada kinerja pegawai ketika berhadapan dengan krisis manajemen. “Profesional dan loyalitas karyawan akan terwujud apabila hubungan *internal relations* atau *employee relations* dalam perusahaan baik. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Ruslan, (2010:275). Bahwa “*employee relations* bertujuan membangun komunikasi dan hubungan yang harmonis antara karyawan dengan manajemen”

PT Merpati Nusantara Airlines Persero (Merpati) mengalami krisis manajemen bermula dari tingginya kenaikan harga bahan bakar avtur yang di sebabkan oleh naiknya harga minyak dunia serta masalah keuangan

yang melilit perusahaan.. Masalah keuangan yang melilit perusahaan berupa hutang yang mencapai 6,5 Triliun. Hutang tersebut terdiri dari tanggungan asuransi yang harusnya dibayarkan pada 11 Februari 2014 dan 28 Februari 2014, sistem reservasi yang harusnya dibayarkan pada 31 Januari 2014, ketidak mampuan membeli bahan bakar, pengembalian uang tiket yang tidak sedikit kepada biro perjalanan dan konsumen serta tuntutan gaji karyawan yang harus dipenuhi.

Langkah cepat yang dilakukan Manajemen Merpati untuk menekan biaya operasional yaitu dengan restrukturisasi keuangan dan operasional. Salah satu cara restrukturisasi operasional ini dengan memilih rute-rute yang akan dipertahankan karena potensial dan menguntungkan. Namun, Rute-rute penerbangan yang tidak dipertahankan seperti Kupang-Waingapu, Kupang-Tambolaka, Kupang-Alor, Kupang-Bajawa, Kupang-Maumere, Kupang-Ende, dan Kupang-Denpasar.

Selain itu banyak kendala yang dihadapi perusahaan seperti kesulitan dalam mewujudkan *employee relations* dalam suatu perusahaan. Hal ini disebabkan sifat individu manusia. Mereka hanya memikirkan dan mendahulukan kepentingan pribadi diatas kepentingan orang banyak. Banyak hal yang menjadi penghambat terwujudnya *employee relations* dalam suatu perusahaan, diantaranya adalah kurangnya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan maupun karyawan dan karyawan. Hal itulah yang membuat hubungan antara internal organisasi atau perusahaan tidak dapat harmonis. Padahal pada kenyataannya hubungan yang

harmonis dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar dapat memotivasi para karyawan dalam bekerja.

Tujuan dari kegiatan *employee relations* itu sendiri sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik yang dipergunakan dalam suatu organisasi/perusahaan, untuk menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan para karyawannya, sebagai sarana saluran atau alat komunikasi dalam upaya menjelaskan tentang kebijakan peraturan dan ketatakerjaan dalam sebuah organisasi/perusahaan, dan sebagai media komunikasi internal bagi pihak karyawan untuk menyampaikan keinginan-keinginan atau sumbang saran dan informasi serta laporan kepada pihak manajemen perusahaan (pimpinan).

Untuk merealisasikan *mutual understanding* atau hubungan saling menguntungkan antara humas dengan karyawan maka dibutuhkan hubungan antar karyawan atau *employee relations* yang baik disertai dengan pemahaman fungsi humas. *Employee relations* merupakan salah satu dari rangkaian kegiatan yang ada di humas PT Merpati Nusantara Airlines Persero (Merpati) untuk melakukan komunikasi penyampaian pesan, atau informasi dari atasan kepada karyawannya ataupun penyampaian pesan dan informasi dari karyawan terhadap atasannya.

Dalam menangkap dan mempertahankan konsumen serta mutu pelayanan, sangat diperlukan adanya manajemen dan organisasi yang solid didalamnya. Manajemen dan organisasi dapat merupakan satu kesatuan

yang utuh, dimana yang satu tidak dapat dipisahkan dari lainnya. Maka dari itu *Public Relations* memiliki arti yang penting dalam sebuah perusahaan yaitu sebagai sumber informasi yang mampu menjembatani antara kepentingan perusahaan dengan kepentingan publik, baik publik internal maupun eksternal.

PT Merpati Nusantara Airlines Persero (Merpati) berusaha untuk menjalin hubungan yang baik dengan atasan dan bawahan serta seluruh karyawan yang ada, maka dibutuhkan pembinaan hubungan yang harmonis dan dinamis pula agar visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Karyawan yang mempunyai kinerja tinggi pasti memiliki *sense of belonging* dan *sense of ownership* dalam dirinya. Sementara karyawan PT Merpati Nusantara Airlines Persero (Merpati) hanya memiliki *sense of belonging*. Namun *sense of belonging* saja tidak cukup, karyawan juga harus mempunyai *sense of ownership*.

Karyawan yang punya *sense of belonging* merasa bahwa dia adalah milik perusahaan, karena itu dia akan melakukan segalanya untuk perusahaan. Dengan demikian dia akan menjadi karyawan yang baik, penurut, taat dan patuh. Ini justru berbahaya, karena dia belum tentu bisa dan mau berkreatifitas. Padahal pada saat ini dan tahun-tahun mendatang batas antara pemikir dan pelaksana di perusahaan akan semakin kabur. Jangan hanya pimpinan saja yang memposisikan diri sebagai *thinkers*, sedangkan karyawannya disarankan hanya untuk bekerja. Semua SDM perusahaan, siapa pun dia harus ikut berpikir dan berkreatifitas. Kalaupun

perusahaan bisa maju dari tahun ke tahun mungkin pucuk pimpinan saja yang berani ambil inisiatif dan kreatif, yang lain hanya bekerja sesuai dengan instruksi atasan saja dan jika target sudah tercapai maka sepertinya selesai sudah tugas dari karyawan tersebut. Bukan hanya sekedar mencapai target tetapi sebagai seorang karyawan juga mampu untuk meningkatkan kinerja dan berperan dalam kesuksesan sebuah perusahaan.

Terkait hal tersebut, humas PT Merpati Nusantara Airlines Persero (Merpati) memiliki peranan yang sangat penting untuk membina hubungan dengan karyawan dalam rangka meningkatkan kepercayaan atau citra perusahaan bagi karyawannya. Untuk meningkatkan kepercayaan karyawan diperlukan adanya komunikasi antara manajemen dengan karyawan maupun antar sesama pegawai. Kurangnya komunikasi antar karyawan dapat menimbulkan ketidakharmonisan di lingkungan kerja. Terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara pegawai dengan pimpinan dilakukan melalui humas. Posisi karyawan yang berpengaruh, menuntut praktisi humas untuk mampu menjalankan fungsi manajemen dalam mengatur dan memelihara hubungan antara karyawan dan pimpinan. Hubungan yang baik dan efektif tersebut dapat menciptakan motivasi kerja yang baik juga.

Berdasarkan paparan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai bagaimana **“ANALISA STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT MERPATI NUSANTARA AIRLINES (PERSERO), DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN**

## **PADA PERUSAHAAN MELALUI KEGIATAN *EMPLOYEE RELATIONS*.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas maka timbul permasalahan yang menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini, yaitu:

**“BAGAIMANA STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT MERPATI NUSANTARA AIRLINES (PERSERO) DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN PADA PERUSAHAAN MELALUI KEGIATAN *EMPLOYEE RELATIONS*.”**

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi *public relations* PT. Merpati Nusantara Airlines (Persero) dalam membangun loyalitas karyawan pada perusahaan melalui kegiatan *employee relations*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman-pemahaman secara teoritis tentang “*Bagaimana strategi public relations PT Merpati Nusantara Airlines (Persero) dalam membangun loyalitas karyawan pada perusahaan melalui kegiatan employee relations.*”

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat memberi masukan kepada *public relations* PT Merpati Nusantara Airlines (Persero) dalam membangun loyalitas karyawan melalui kegiatan *employee relations*.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Berikut di bawah ini adalah susunan/sistematika penulisan laporan penelitian;

### **BAB I Pendahuluan**

1. Latar Belakang Masalah
2. Rumusan Masalah
3. Tujuan Penelitian
4. Manfaat Penelitian
5. Sistematika Penulisan

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

#### **2.3 Kerangka Pemikiran**

### **BAB III Metode Penelitian**

#### **3.1 Desain Penelitian**

#### **3.2 Sumber Data**

#### **3.3 Bahan penelitian dan Unit Analisis**

#### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

3.5 Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur

3.6 Teknik Analisis Data

BAB IV Hasil Penelitian

4.1 Subyek Penelitian

4.2 Hasil Penelitian

4.4 Pembahasan

BAB V Penutup

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran-saran