BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Strategi dalam sebuah perusahaan sangat diperlukan untuk memenuhi tahap-tahap yang akan dilakukan PT.Tirta Ratna Bandung yang lebih terarah demi mencapai hasil yang diinginkan oleh perusahaan.Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang secara efektif dan efisien mengkombinasikan sumber-sumber dayanya guna menerapkan strategi komunikasi perusahaan. Sumber daya dalam hal ini merupakan pusat atau sasaran strateginya adalah para karyawan, dimana keberhasilan suatu perusahaan dalam merencanakan dan melaksanakan strategi ditunjang oleh kinerja dari karyawan itu sendiri.

> Strategi komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy. "Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management)* untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukan bagaimana oprasionalnya secara teknis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach)* bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung dari situasidan kondisi." (Effendy, 2003:300)

Kata strategi sendiri mempunyai pengertian yang terkait dengan hal-hal seperti kemenangan, kehidupan atau daya juang. Artinya, menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan mampu atau tidaknya perusahaan mengahadapi permasalahan yang muncul dari dalam maupun luar, apabila perusahaan dapat mengatasinya dengan baik makaperusahaan

akan terus berkembang atau maju, namun sebaliknya perusahaan akan merosot mengalami kerugian seketika.

Strategi komunikasi sering dilakukan perusahaan dalam mencapai tahapanpenyampaian pesan melalui kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh sekumpulan orang yang terikat dengan aturan-aturan tegas yang telah terkoordinir secara sistematis dalam sebuahh wadah (organisasi) secara struktur guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Perencanaan strategi yang sesuai dengan situasi organisasi yaitu pada hubungan publik internal (*employee relations*) yaitu publik yang terdiri dari para pekerja (karyawan) menjadi bagian utama dari unit usaha perusahaan itu sendiri dimana sangat penting dilakukan, terutama dalam rangka menghadapi pandangan bebas dari publik internalnya.

Menurut Frank Jefkins dalam buku Public Relations (1992) yang dikutip oleh Rosady Ruslan dalam buku Manajemen PR dan Media Komunikasi (2010), bahwa hubungan publik internal sama pentingnya dengan hubungan masyarakat eksternal, karenakedua bentuk hubungan tersebut diumpamakan sebagai dua sisi mata uang yang mempunyai arti saling terkait erat.

Dengan demikian dapat diartikan hubngan kepegawaian (*employee relations*) tidak hanya dilihat dalam arti sempit, yaitu sama dengan hubungan industrial yang hanya menekankan pada proses produksi dan upah yang terkait dengan lingkungan kerja.

Perusahaan harus menyadari bahwa manusia pada dasarnya memiliki berbagai macam kebutuhan yang semakin lama semakin bertambah, untuk itu perusahaan harus memperhatikan kesejahteraan karyawannya baik berupa materil maupun inmateril, hal ini akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sumber daya manusia sangat penting artiinya didalam menentukan kelangsungan hidup suatu perusahaan, oleh karena itu harus selalu diperhatikan agar kelancaran jalannya perusahaan tetap terpelihara dan semakin meningkat.

Unsur terpenting dari perusahaan adalah manusia atau tenaga kerja. Tenaga kerja merupakan bagian integral dari suatu perkumpulan faktor-faktor produksi dan memegang peranan penting dibanding faktor lainnya. Mengingat sedemikian pentingnya faktor tenaga kerja, maka perusahaan harus merekrut karyawan yang berkompeten yaitu mempunyai kemampuan bekerja dan berorganisasi dengan baik. Disamping itu perusahaan juga harus memberikan pelayanan kesejahteraan kepada karyawan agar lebih semangat dalam menjalankan tugas-tugasnya di perusahaan.

Bagi PT. Tirta Ratna pengembangan sumber daya manusia melalui pelayanan yang diberikan perusahaan akan memegang peranan penting sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan salah satu unsur strategis perusahaan.Untuk dapat menjalankan strategi dan kegiatan operasional yang baik, diperlukan suatu mekanisme perusahaan, sehingga sasaran strategis beserta target yang sudah ditetapkan dapat dicapai secara

efektif dan efisien.Dengan perencanaan strategi yang baik maka perusahaan akan dapat bertahan lama. Cara ini yang harus dilakukan oleh PT. Tirta Ratna Bandung dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup karyawan guna pengembangan perusahaan.

Manajemen dan organisasi diibaratkan sebagai jiwa dan raga, karena organisasi dan manajemen merupakan suatu kesatuan yang utuh, dimana yang satu tidak bisa dipisahkan dari yang lainnya. Organisasi adalah sistem dari kegiatan manusia yang bekerja sama.Organisasi yang merupakan kerangka kerja (*frame of work*) dari suatu manajemen adalah sesuatu yang menunjukkan adanya pembagian tugas atau program kerja, wewenang dan tanggung jawab yang jelas antara pimpinan dan bawahan dalam suatu sistem manajemen perusahaan.

Seiring dengan berjalannya program kerja tersebut, ditemukan berbagai hambatan yang berkembang menjadi permasalahan yang kompleks, seperti rendahnya produktifitas, rendahnya prestasi kerja, dan rendahnya loyalitas. Bagaimana pemimpin menjalin hubungan dengan pekerja, bagaimana mereka memberi penghargaan kepada pekerja yang berprestasi, bagaimana mereka mengembangkan dan memberdayakan pekerjaannya sangat mempengaruhi sumber daya manusia yang menjadi bawahannya.

Hambatan seperti ini sering dijumpai diberbagai perusahaan khususnya permasalahan pada karyawan yang menjadi penentu kinerja keseluruhan perusahaan itu sukses atau tidaknya dalam mencapai tujuan, permasalahan ini juga terjadi pada PT. Tirta Ratna Bandung salah satu indikasi permasalahan tersebut yaitu tidak terpenuhinya kebutuhan hidup atau kesejahteraan hidup karyawan.

Bandung yang biasa disapa dengan kota kembang, kota dengan pertumbuhan Ekonomi sangat pesat, tidak jarang di datangi oleh para wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Apalagi dalam beberapa tahun Bandung menjadi kota tujuan wisata belanja dan kuliner. Toko oleh-oleh pun mulai bermunculan dan jenis makanan yang diproduksi sangat bervariatif, dengan meningkatnya keinginan konsumen maka para pengusaha makanan pun semakin bersaing dengan pengusaha lain untuk memproduksi oleh-oleh Bandung yang menarik perhatian konsumen untuk mencoba.

Kuliner adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pangan dan makanan mulai dari bahan-bahan mentah sampai pada proses pengolahan dan penyajian.Menurut **Steven Labensky** dalam Webster's New World Dictionary Of Culinary arts adalah "segala sesuatu yang berhubungan dengan dapur atau segala sesuatu yang berhubungan denga aktivitas memasak dalam penyiapan bahan-bahan pangan, pengolahan dan penyajian."

Melihat kondisi terkini dimana banyak sekali pesaing, baik pesaing lama maupun baru yang bergerak di bidang usaha terutama Usaha Bakery membuat tingkat persaingan akan bisnis roti dan kue semakin ketat. Berkaitan dengan kuliner, jajanan atau disebut dengan buah tangan, Unit Merdeka Boga Putra merupakan bagian atau anak perusahaan yang berawal dari didirikannya perusahaan induk pada mulanya bernama PT Tirta Karya kemudian pada Tanggal 31 Mei 1969 yang berubah menjadi PT.Tirta Ratna.

PT. Tirta Ratna Bandung merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengadaan jasa dan boga yang sudah terbentuk selama 42 tahun dimana PT. Tirta Ratna memiliki 13 unit usaha yang tersebar baik di wilayah Bandung maupun diluar wilayah Bandung. Untuk unit yang berada dalam wilayah Bandung terdiri dari Unit Merdeka Boga Putra, Unit Toko Fast Food (PujaSera), Unit Merdeka Wisata, Unit Merdeka Dharma Putra, dan Unit Pabrik dan Toko Badranaya. Unit Merdeka Boga Putra ini merupakan Unit terbesar yang memegang jalannya perekmbangan usaha dalam PT. Tirta Ratna Bandung.

Dengan perkembangan usaha yang semakin kompetitif, efisien sesuai dengan kondisi yang ada pada karyawan. Sebuah perusahaan memiliki perencanaan strategi yang dapat mengidentifikasikan peluang dan mengarah pada perkembangan kedepan. Perusahaan dapat mengembangkan strategi untuk mencapai perencanaan tersebut,

tergantung pada manager dalam memanfaatkan para karyawan dan sumber daya lainnya untuk mencapai strategi yang dilakukan.

Pada akhir tahun 1990 Unit Merdeka Boga Putra lebih memposisikan diri sebagai produsen dengan mengeluarkan merk kemasan "Roti dan Kue Merdeka". Unit Merdeka Boga Putra mengkhususkan memproduksi roti dan kue sebagai produk olahannya, pada awalnya pembuatan dilakukan secara tradisional, hingga pembuatan produk olahanpun sudah menggunakan tekhnologi yang berkembang, sehingga membuat "Roti dan Kue Merdeka" tetap dapat bersaing dalam usaha lain yang sejenis.

Kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi adalah kinerja pegawai, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Kinerja merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Dua jenis perilaku atau tugas pekerjaan mencakup unsur-unsur penting kinerja pekerjaan yakni tugas fungsional dan tugas perilaku. Tugas fungsional berkaitan dengan seberapa baik seorang pegawai

menyelesaikan seluk beluk pekerjaan, terutama penyelesaian aspek-aspek teknis pekerjaan tersebut. Tugas perilakuberkaitan dengan seberapa baik pegawai menangani kegiatan antarpersona dengan anggota lain organisasi, termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memberdayakan orang lain, bekerja dalam sebuah kelompok, dan bekerja secara mandiri.

Menurut **Hasibuan** (2001:34) mengemukakan bahwa :

> "Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Tinggi rendahnya kinerja karyawan berkaitan dengan system pemberian penghargaan yang diterapkan oleh organisasi tempat mereka bekerja. Pemberian penghargaan yang tidak tepat dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja seseorang."

Lebih lanjut **Milkovich dan Boudreau** (1994:65) dalam Wahyuningsih (2003) mengemukakan bahwa:

> "Kinerja (*performance*) adalah sebagai suatu tingkatan dimana karyawan memenuhi atau mencapai persyaratan kerja yang ditentukan. Kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu."

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang, sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode waktu tertentu.

Perusahaan harus menyadari bahwa manusia pada dasarnya memiliki berbagai macam kebutuhan yang semakin lama semakin bertambah, untuk itu perusahaan harus memperhatikan kesejahteraan karyawannya baik berupa materil maupun inmateril, hal ini akan meningkatkan kinerja karyawannya

Strategi perusahaan berkaitan erat dengan pencapaian visi, misi, obyektif, dan keberhasilan perusahaan dengan memperhitungkan segala sumber daya yang ada serta semua kondisi publik internalnya. Begitu besarnya arti dan maanfaat kesejahteraan karyawan sehingga mendorong manager menetapkan program kesejahteraan karyawan. Program kesejahteraan ini harus disusun berdasarkan peraturan legal, berasaskan adil dan layak serta berpedoman pada kemampuan perusahaan. Kesejahteraan yang diberikan kepada karyawan hendaknya harus bermanfaat dan dapat mendorong untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Definisi program kesejahteraan menurut **Hasibuan** (2005:185) menyatakan bahwa:

> "Program Kesejahteraan Karyawan adalah pemberian tunjangan yang harus disusun berdasarkan peraturan legal, berasaskan keadilan dan kelayakan (internal dan eksternal konsistensi) dan berpedoman kepada kemampuan perusahaan."

Komunikasi mengandung makna menciptakan pengertian, strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT. Tirta Ratna yaitu dibentuknya suatu program pelayanan kesejahteraan karyawan, dimana untuk mencapai keberhasilan program pelayanan tersebut diperlukan strategi komunikasi perusahaan yang jitu guna pengembangan organisasi, oleh karena itusetiap orang yang terlibat dalam program harus memahami apa, mengapa, kapan, dimana, dan bagaimana program tersebut. Program pelayanan kesejahteraan karyawan (Tri Dharma Mitra) yang dilakukan pada Unit Merdeka Boga Putra PT.Tirta Ratna Bandung merupakan strategi

komunikasi yang dilakukan perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

Pertanyaan Makro :

Bagaimana Strategi Komunikasi Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya ?

Pertanyaan Mikro :

1. Bagaimana **tujuan** Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya?
2. Bagaimana **rencana** Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya?
3. Bagaimana **kegiatan** yang dilakukan Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya?

4. Bagaimana **pesan** yang disampaikan Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya?
5. Bagaimana **media** yang digunakan Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang Strategi Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui **tujuan** Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya.
2. Untuk mengetahui **rencana** Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan

Karyawan (Tri Dharma Mitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya.

3. Untuk mengetahui **kegiatan** yang dilakukan Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (TriDharmaMitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya.
4. Untuk mengetahui **pesan** yang disampaikan dariUnit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (TriDharmaMitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya.
5 Untuk mengetahui **media** yang digunakan Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya.
6. Untuk mengetahui **strategi komunikasi** Unit Merdeka Boga Putra PT. Tirta Ratna Bandung melalui Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) dalam meningkatkan kinerja Karyawannya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan penelitian ini secara teoritis adalah untuk mengembangkan kajian Ilmu Komunikasi secara umum, dan konsentrasi kehumasan secara khusus, yaitu program yang

dilakukan untuk membina hubungan antar karyawan *(employee relations)*

1.4.2 Kegunaan Praktis

1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti

Dapat mengaplikasikan ilmu dan memberikan manfaat guna pengembangan organisasi khusunya strategi komunikasi perusahaan melalui sebuah program pelayanan kesejahteraan karyawan.

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Universitas

Mampu memberikan kontribusi ilmu untuk pengembangan disiplin ilmu komunikasi khususnya konsentrasi ilmu humas dan dapat menjadi bahan literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan strategi perusahaan melaui program pelayanan kesejahteraan karyawan.

1.4.2.3 Kegunaan Bagi Perusahaan

Dapat memberikan sumbangan pemikiran guna pengembangan organisasi dalam perencanaan dan evaluasi pada program pelayanan kesejahteraan (Tri Dharma Mitra) PT.Tirta Ratna Bandung