BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan mahluk ciptaan Tuhan yang tidak memiliki batas kepuasan, salah satu dari bentuk kepuasan tersebut adalah kepuasan untuk memperoleh kebutuhan hidup.

Menurut **Abraham Maslow** (Hasibuan, 2010:105-106) bahwa "Manusia memiliki lima kebutuhan dasar yang akan selalu berusaha untuk dicapai sepanjang masa hidupnya".

Lima kebutuhan dasar tersebut menurut **Abraham Maslow** adalah:

1. Kebutuhan fisiologis yaitu berupa kebutuhan sandang berupa pakaian, kebutuhan pangan berupa makanan, papan berupa rumah dan kebutuhan biologis seperti bernafas, kebutuhan seks, dan sebagainya.
2. Kebutuhan keamanan dan keselamatan yaitu berupa bebas dari ancaman, bebas dari rasa sakit , bebas dari teror dan lain sebagainya
3. Kebutuhan sosial contohnya yaitu bahwa manusia tidak bisa hidup sendiri melainkan manusia membutuhkan teman, keluarga, kebutuhan cinta dari pasangannya dan lain sebagainya.
4. Kebutuhan penghargaan yaitu bahwa manusia sangat membutuhakan akan pujian, penghargaan, hadiah, tanda jasa dll.

5. Kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan tertinggi yaitu berupa kebutuhan untuk berkontribusi pada orang lain / lingkungan serta mencapai potensi diri sepenuhnya.

Listrik merupakan salah satu penunjang kebutuhan yang sangat mendasar untuk berbagai aktifitas manusia, listrik digunakan sebagai fungsi untuk memenuhi kebutuhan hidup. Setiap masyarakat sangat bergantung akan penggunaan listrik. Oleh karena itu pemerintah yang berkewajiban untuk dapat mensejahterakan masyarakatnya membangun sebuah perusahaan listrik milik negara atau yang seringkali kita dengar dengan PT.PLN. Perusahaan ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik bagi masyarakat. Selaku perusahaan milik negara yang menangani masalah kepentingan listrik di Indonesia khususnya, PT.PLN memberikan pelayanan sebagai upaya pasti dalam memberikan *public service* yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa.

PT.PLN menyadari bahwa kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik yang semakin tinggi, membuat PT.PLN terus melakukan berbagai evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menawarkan berbagai program pelayanan yang disediakan secara maksimal.

Di era globalisasi saat ini, perusahaan yang siap berkompetensi harus memiliki konsep manajemen yang efektif. Untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan agar dapat bekerja secara maksimal dalam sebuah manajemen perusahaan memerlukan dukungan dari berbagai macam pihak. Namun di sisi

lain, pembinaan karyawan harus diutamakan agar dapat menjadi aset utama di perusahaan.

Karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi, pengabdian yang besar terhadap perusahaan, disiplin dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai indeks prestasi kerja yang terbilang baik dalam melaksanakan tugas sehingga memiliki daya guna dalam hasil yang maksimal. Karyawan yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berfikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya.

Handoko, (2001:225) mengatakan bahwa "Motivasi adalah suatu keadaan dalam pribadi yang mendorong keinginan individu untuk melakukan keinginan tertentu guna mencapai tujuan". Motivasi pada diri seseorang akan menciptakan tingkah laku untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Tercapainya tujuan ini berarti tercapainya pula tujuan pribadi anggota yang bersangkutan, Maka perusahaan perlu memberikan motivasi agar lebih bersemangat menjalankan tugas-tugasnya di perusahaan. Dengan semangat tinggi pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan. Dalam rangka mengembangkan serta meningkatkan motivasi para karyawannya sebaiknya para pemimpin perusahan mengetahui hal-hal yang sekiranya dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan bergairah.

PT.PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Cirebon menganggap bahwa Strategi pembinaan psikologi sangat diperlukan dalam mencapai suatu tujuan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawanya. Karna

melalui pembinaan psikologi ini dalam kegiatan *Coaching*, *mentoring*, *counseling* PT. PLN dapat melakukan sebuah pendekatan kepada karyawannya

PT. PLN Area Cirebon menganggap bahwa setiap aktivitas psikis/jiwani itu pada waktu yang sama juga merupakan aktifitas fisik/jasmani. Pada semua kegiatan jasmaniah kita, otak dan perasaan selalu ikut berperan, juga alat indera dan otot-otot ikut mengambil bagian didalamnya.

CMC adalah sebuah kegiatan Rutin yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Cirebon yang dilaksanakan setiap minggu yaitu pada hari Kamis dengan waktu kurang lebih (Tiga Jam) setiap Kegiatannya. *CMC* merupakan singkatan dari *Coaching*, *Mentoring*, *Conseling*. *CMC* adalah sebuah kegiatan yang didalamnya berisi tentang Pembinaan Psikologi. Dalam kegiatan *CMC* diadakan sebuah pelatihan yang dapat memberikan motivasi kerja, mentoring yaitu adanya seorang mentor yang memberikan sebuah materi yang dapat meningkatkan motivasi, dan *Conseling* yaitu berupa konsultasi oleh seluruh karyawan PT.PLN tentang segala jenis permasalahan baik itu masalah pribadi ditempat kerja yang berpengaruh pada motivasi kerja dan agar karyawan siap untuk menerima pekerjaan ataupun penugasan yang memerlukan keterampilan baru.

Kegiatan *CMC* ini pertama kali dilakukan pada 1 Maret 2011, *CMC* merupakan kegiatan Humas yang hanya ada di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Cirebon tidak ada di PLN Ranting / Cabang lainya.

Menurut Humas PT.PLN (persero) Area Cirebon **Moch.Guffron** melalui wawancara mengatakan "Dilaksanakannya kegiatan *CMC* ini adalah, karena Untuk dapat mengenal lebih dekat kepada seluruh karyawannya diperlukan sebuah kegiatan, namun kegiatan tersebut tidak hanya sekedar bincang-bincang saja, tetapi juga Humas PT.PLN ingin mengetahui seluruh kepribadian karyawan. Melalui *Coaching*, *Mentoring*, *Counseling* inilah seluruh karyawan dapat lebih saling mengenal satu sama lain. Dalam *Coaching* contohnya, para Karyawan diberikan sebuah *Game* ataupun yel – yel yang dapat meningkatkan kerja sama *Team* yang diharapkan dapat membangun kedekatan antar karyawan. Dan *Counseling* biasanya setiap akhir acara para karyawan diberikan kesempatan untuk berkonsultasi baik itu dengan Atasannya ataupun dengan karyawan lain mengenai permasalahan yang sulit terpecahkan dan membutuhkan solusi bersama sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja". (Wawancara, 21 Februari 2013)

PT. PLN Area Cirebon sadar bahwa untuk dapat untuk dapat memberikan sebuah citra yang baik kepada pihak eksternal, yang pertama dilakukan adalah membentuk sebuah pihak internal yang *solid* entah itu peningkatan kerja, eksistensi motivasi dan lain sebagainya, sama halnya dengan PT. PLN, Pembinaan psikologi dianggap merupakan sebuah kegiatan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawannya, PLN sangat yakin betapa berpengaruhnya kegiatan psikologi terhadap motivasi kerja dan motivasi kerja itu dapat memberikan dampak yang positif kepada pihak eksternal. Karena ketika seluruh karyawan sudah memiliki motivasi kerja yang besar maka dalam melakukan segala tugasnya para karyawan tidak lagi menganggap bahwa apa

yang diterimanya merupakan sebuah beban tetapi merupakan sebuah tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

Dari berbagai penjelasan yang telah diuraikan diatas tentang bagaimana pentingnya *Coaching, Mentoring, Counseling* terhadap motivasi kerja karyawan , maka timbul harapan peneliti untuk melakukan penelitian ilmiah mengenai pendekatan psikologi, khususnya mengenai efektifitas Humas PT.PLN Area Cirebon melalui kegiatan *Coaching*, *Mentoring*, *Counseling* terhadap motivasi kerja karyawan.

Dari latar belakang yang telah di kemukakan, maka rumusan masalah penelitian adalah " **Sejauhmana Humas PT . PLN (PERSERO) Distribusi Jawa barat Dan Banten Area Cirebon melalui kegiatan *coaching, mentoring, counseling* terhadap motivasi kerja karayawan**?"

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang dan perumusan masalah diatas maka penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Sejauhmana **tujuan** Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya?
2. Sejauhmana **rencana** Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya?
3. Sejauhmana **biaya yang dianggarkan** Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya?
4. Sejauhmana **waktu yang ditetapkan** Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya?
5. Sejauhmana **jumlah peserta yang ditentukan** Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya?
6. Sejauhmana efektifitas Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap **harapan** kerja karyawannya?
7. Sejauhmana efektifitas Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap **insentif** kerja karyawannya?
8. Sejauhmana efektifitas Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap **Motif** kerja karyawannya?

9. Sejauhmana efektifitas Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap **Motivasi** kerja karyawannya?

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun Maksud dari diadakannya penelitian ini adalah untuk menjawab, menganalisa mengenai efektifitas Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai berdasarkan identifikasi masalah tersebut , maka ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut

1. Untuk mengetahui **tujuan** Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya.
2. Untuk mengetahui **rencana** Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya.
3. Untuk mengetahui **biaya yang dianggarkan** Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya.
4. Untuk mengetahui **waktu yang ditetapkan** Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya.

5. Untuk mengetahui **jumlah peserta yang ditentukan** Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya.
6. Untuk mengetahui efektifitas Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap **harapan** kerja karyawannya.
7. Untuk mengetahui efektifitas Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap **insentif** kerja karyawannya.
8. Untuk mengetahui efektifitas Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap **Motif** kerja karyawannya.
9. Untuk mengetahui efektifitas Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap **motivasi** kerja karyawannya.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan Ilmu Komunikasi secara umum dan komunikasi organisasi secara khusus yaitu tentang efektifitas kegiatan humas dalam mengadakan kegiatan internal yang bertujuan untuk memotivasi kerja karyawannya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat berguna, yaitu untuk:

A. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mengaplikasikan teori – teori komunikasi dan model –model komunikasi yang telah dipelajari untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi dilapangan kemudian ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan. Selain itu juga penelitian ini sangat berguna sebagai pengalaman pertama dan berharga dalam melakukan penelitian.

B. Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai aplikasi ilmu atau pengalaman, litelatur, penelitian ini berguna bagi mahasiswa UNIKOM secara umum, mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Humas secara khusus, serta sebagai masukan informasi dan gambaran yang lebih jelas bagi

peneliti selanjutnya yang ada hubungannya dengan masalah ini, yaitu tentang efektifitas Humas melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling* terhadap motivasi kerja karyawannya.

C. PT.PLN

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi PT.PLN Area Cirebon Sebagai masukan positif yaitu berupa kritik dan saran tentang kegiatan *CMC* yang bersifat membangun, sebagai informasi mengenai hasil kegiatan *CMC* apakah berjalan efektif atau tidak, sebagai referensi kegiatan agar menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya, sebagai evaluasi tentang Efektifitas Humas PLN Area Cirebon melalui kegiatan *coaching*, *mentoring*, *counseling (CMC)* terhadap motivasi kerja karyawannya.