

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Karyawan merupakan aset terpenting didalam suatu perusahaan yang harus dijaga dan dikelola dengan baik kinerjanya, karyawan juga sebagai salah satu kekuatan terbesar bagi perusahaan. Untuk menjaga hubungan baik dengan para karyawan biasanya perusahaan mengadakan berbagai macam kegiatan guna mengurangi kepenatan dalam bekerja.

Diantara banyaknya perusahaan tersebut, adalah PT Sayaga Wisata Bogor yang merupakan perusahaan daerah milik Pemerintah Kabupaten Bogor dan bergerak di bidang pariwisata. Sebagai perusahaan pariwisata, PT Sayaga Wisata Bogor tidak hanya memenuhi kepentingan *customer*, tetapi juga berusaha mengedepankan keinginan karyawannya akan kebutuhan hiburan. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan tingkat pendidikan dan keahlian yang berbeda, ada saatnya pula mengalami tingkat kepadatan aktivitas kerja yang tinggi dalam hal menanggapi permintaan akan destinasi pariwisata dan kejenuhan kerja yang diakibatkan dari kegiatan yang monoton dilakukan sehari-hari. Hal tersebut membuat atmosfer dalam lingkungan kerja terasa semakin sempit bagi karyawan dalam meluangkan waktu untuk menikmati hiburan dengan rekan, sahabat, keluarga atau dengan dirinya sendiri.

Maka dari itu, Humas PT Sayaga Wisata Bogor yang berada dalam divisi *Head Of Bussines Development & Operation Control* yang memiliki tugas dan fungsi sebagai Public Relations perusahaan dalam menjalin komunikasi yang baik bagi publik internal maupun eksternal, juga harus dapat mempertahankan semangat kerja dan loyalitas karyawannya. Menciptakan hubungan baik dengan komunikasi mutlak dilakukan disuatu perusahaan, terutama komunikasi

perusahaan dengan karyawan penting dilakukan guna pesan yang ingin disampaikan tepat sasaran sehingga tidak terjadi *miss communication*, penciptaan atmosfer kerja yang baik untuk menciptakan karyawan yang loyal dan kompeten, hingga pada terciptanya reputasi perusahaan yang baik di kalangan publik eksternal.

Kegiatan yang dilaksanakan PT Sayaga Wisata Bogor ialah menyelenggarakan acara *Family Gathering* dan rutin diadakan setiap tahunnya, dimana acara tersebut merupakan sebagai salah satu strategi Humas PT Sayaga Wisata Bogor dalam menjalin hubungan yang baik dengan karyawan perusahaan dan juga *stakeholder*. *Family Gathering* kali ini diselenggarakan selama 2 hari dan kegiatan yang dilakukan juga bertepatan dengan acara khitanan anak Direktur Utama PT Sayaga Wisata Bogor yaitu Bapak Saifudin Jufri, dan dilanjutkan dengan kegiatan *Fun Family Day* serta jalan-jalan ke Taman Bunga Nusantara. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan riset Tugas

Akhir dengan judul:

“Strategi Humas PT Sayaga Wisata Bogor Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Karyawan”

Maksud dan Tujuan

Maksud

Maksud dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui Strategi Humas PT Sayaga Wisata Bogor dalam menjalin hubungan baik dengan karyawan.

Tujuan

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D.III) Program Studi Hubungan Masyarakat Akademi Komunikasi Bina Sarana Informatika.

Metode Riset

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada Tugas Akhir ini dilakukan dengan pengamatan dilapangan (observasi), wawancara (*interview*), tinjauan pustaka dan studi dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Sujarweni (2014:32) “Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia.”

Menurut Kriyantono (2016:110) “Sebenarnya kegiatan observasi adalah kegiatan yang setiap saat kita lakukan. Dengan perlengkapan pancaindranya yang kita miliki kita sering mengamati objek-objek disekitar kita.”

Menurut Kriyantono (2016:113) observasi partisipan terbagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu:

a. Partisipan sebagai periset

Artinya periset (*observer*) adalah orang dalam (*insider*) dari kelompok yang diamati yang melakukan pengamatan terhadap kelompok itu. Ini dapat disebut pula sebagai “*membership*”. Contoh seorang *Public Relations* ingin meriset bagaimana pola hubungan kerja yang terjadi dikantornya, *Public Relations* tersebut meriset objek dimana dia bekerja didalamnya.

b. Observer sebagai periset

Periset (*observer*) adalah orang luar yang netral (*outsider*) yang mempunyai kesempatan untuk bergabung dalam kelompok dan berpartisipasi dalam kegiatan dan pola hidup kelompok tersebut sambil melakukan pengamatan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan observasi sebagai periset Hal ini dikarenakan penulis memosisikan diri sebagai orang luar

yang berkesempatan dapat mengobservasi permasalahan disuatu perusahaan dengan pengamatan yang tidak memihak atau netral.

2. Wawancara

Menurut Berger dalam Kriyantono (2016:100) “Wawancara adalah percakapan antara periset ke seorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek.”

Menurut Sujarweni (2014:23) “Wawancara terpusat merupakan proses untuk memperoleh informasi dengan cara tanya jawab secara tatap muka antara peneliti (sebagai pewawancara dengan atau tidak menggunakan pedoman wawancara) dengan subjek yang diteliti.”

Menurut Kriyantono (2016:100-101) ada beberapa jenis wawancara yang biasa ditemukan dalam kegiatan riset:

a. Wawancara Pendahuluan

Pada wawancara jenis ini, tidak ada sistematika tertentu, tidak terkontrol, informal, terjadi begitu saja, tidak diorganisasi atau terarah. Wawancara jenis ini biasanya digunakan untuk mengenalkan periset kepada orang yang akan diriset. Pada dasarnya wawancara ini bertujuan untuk membangun konfidensi periset pada informannya (respondennya). Informan adalah seseorang atau anggota kelompok yang diriset yang diharapkan mempunyai informasi penting.

Dalam riset kualitatif, jenis wawancara ini berguna dalam upaya

menciptakan *rapport* (kepercayaan informan pada periset).

b. Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*)

Pada jenis wawancara ini, periset menggunakan pedoman wawancara

(*interview guide/schedule*) yang merupakan bentuk spesifik yang berisi

instruksi yang mengarahkan periset dalam melakukan wawancara. Wawancara jenis ini dikenal juga sebagai wawancara sistematis atau wawancara terpimpin. Wawancara jenis ini, biasa digunakan pada riset kuantitatif misalnya survei, sebagai data tambahan pertanyaan dalam kuesioner. Pada periset pemula, wawancara terstruktur ini sangat

membantu dalam mengarahkan risetnya agar tidak melenceng.

c. Wawancara Semistruktur (*Semistructured Interview*)

Pada wawancara semistruktur ini, pewawancara biasanya mempunyai daftar pertanyaan tertulis tapi memungkinkan untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan secara bebas, yang terkait dengan permasalahan. Wawancara ini dikenal pula dengan nama wawancara terarah atau wawancara bebas terpimpin. Artinya wawancara dilakukan secara bebas, tapi terarah dengan tetap berada pada jalur pokok permasalahan yang akan ditanyakan dan telah dipersiapkan terlebih dahulu.

d. Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. Pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atau respons informan, artinya informan bebas memberikan jawaban.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan wawancara semistruktur. Hal ini dikarenakan wawancara yang dilakukan sifatnya bebas namun tetap terarah. Penulis memiliki beberapa pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya namun tidak menutup kemungkinan saat wawancara

penulis spontan mengajukan pertanyaan lain, hanya saja pertanyaan yang diajukan masih termasuk kedalam permasalahan penelitian ini.

Dalam wawancara terdapat dua narasumber, yakni informan kunci (*key informant*) dan informan (*informant*).

Menurut Sugiyono (2017:25) “Informan kunci (*key informant*) adalah orang yang memiliki kekuasaan, pengetahuan umum dan mau membukakan pintu kepada peneliti untuk bisa menjelajahi semua objek yang diteliti.”

Sedangkan menurut Moh. Nazir (2014:111) “Informan adalah orang yang ingin diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai atau memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.”

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, informan kunci (*key informant*) adalah Bapak Agung Djati Walujo dikarenakan beliau adalah Humas PT Sayaga Wisata Bogor dan sebagai ketua pelaksana acara *Family Gathering*, dan sebagai informan adalah Bapak Oka L Fery bagian *Marketing* di PT Sayaga Wisata Bogor sebagai salah satu karyawan yang ikut dalam acara *Family Gathering*.

3. Tinjauan Pustaka

Menurut Kriyantono (2016:81):

Tinjauan pustaka (*literature review*) berisi teori-teori, konsep-konsep dan permis-permis yang relevan dengan permasalahan. Tinjauan pustaka diperlukan sebagai alat analisis periset, jadi sebelum terjun ke lapangan atau melakukan pengumpulan data, periset diharapkan mampu menjawab secara teoritis permasalahan penelitian.

Menurut Sujarweni (2014:43) kajian pustaka yaitu:

- a. Melakukan kajian kepustakaan yang relevan dengan masalah penelitian.
- b. Pada bagian ini dilakukan kajian/diskusi mengenai konsep dan teori yang digunakan berdasarkan literatur yang tersedia, terutama dari artikel-artikel yang dipublikasikan dalam berbagai jurnal ilmiah.

- c. Kajian pustaka berfungsi membangun konsep atau teori yang menjadi dasar studi.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode tinjauan pustaka dengan cara mempelajari buku-buku dan jurnal sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan pembahasan masalah.

4. Dokumentasi

Menurut Sujarweni (2014:33) “Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.”

Menurut Kriyantono (2016:120) “Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Metode observasi, kuesioner, atau wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data.”

Menurut Kriyantono (2016:120) ada 2 (dua) bentuk dokumen yang dapat dijadikan studi dokumentasi yaitu:

- a. Dokumen publik
Dokumen publik misalnya seperti laporan polisi, berita-berita, surat kabar, transkrip acara TV, dan lainnya.
- b. Dokumen Privat
Dokumen privat misalnya memo, surat-surat pribadi, catatan telepon, buku harian individu dan lainnya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode dokumentasi sebagai bahan pengumpulan data berupa *rundown* acara, jadwal persiapan kegiatan, media publikasi, nota dinas undangan karyawan dan foto-foto kegiatan pada saat kegiatan *Family Gathering*.

Metode Analisa Data

Menurut Bogdan dan Tylor dalam Ardianto (2014:217) “Analisis data adalah proses mengorganisasikan dalam mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga tema dapat ditemukan dalam hipotesis kerja dapat dirumuskan seperti disarankan oleh data”.

Menurut Sugiyono (2013:2) “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.”

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah metode pendekatan kualitatif dan deskriptif.

1. Jenis Penelitian Kualitatif

Menurut Strauss dan Corbin dalam Sujarweni (2014:6) yang dimaksud penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Menurut Saebani (2017:173) metode penelitian kualitatif adalah:

Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), yaitu peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari padageneralisasi.

2. Jenis Penelitian Deskriptif

Menurut Ruslan (2013:12) “Dalam penelitian deskriptif, untuk menggambarkan tentang karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu. Penelitian ini relatif sederhana yang tidak memerlukan landasan teoritis rumit atau pengajuan hipotesis tertentu.”

Menurut Hamdi dan Baharudin (2014:5) “Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat lampau.”

Dalam Penyusunan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, hal tersebut dilakukan agar penulis dapat memperoleh data yang mendalam dan dapat menggambarkan permasalahan guna mempermudah penulis dalam menyusun Tugas Akhir.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian riset ini dilakukan pada tanggal 2 s.d 4 April 2018 di kantor PT Sayaga Wisata Bogor yang beralamat di Jl. Tegar Beriman Kelurahan Tengah RT 02 RW 09 Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor no tlp: (021) 8371-1243 web: www.sayagawisatabogor.com

Ruang Lingkup

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis membatasi ruang lingkup penulisan dengan hanya membahas tentang Strategi Humas PT Sayaga Wisata Bogor Dalam Upaya Menjalin Hubungan Baik Dengan Karyawan. Adapun teori yang akan diangkat oleh penulis adalah Pengertian Humas, Tugas Humas, Fungsi Humas, Peran Humas, Ruang Lingkup Humas, Tujuan Humas, Program Kerja Humas, Strategi Humas, *Family Gathering*, Publik Internal dan *Employee Relations*.

Permasalahan Pokok

Aktivitas kerja yang sangat padat di PT Sayaga Wisata Bogor membuat tingkat kejenuhan karyawan menjadi meningkat, tuntutan pekerjaan yang tinggi membuat para karyawan tidak memiliki waktu untuk dirinya sendiri atau bahkan berlibur dengan keluarganya hal tersebut yang dapat menurunkan kualitas dalam bekerja.

Hubungan publik internal mutlak dijaga dengan baik agar suasana kerja kondusif tetap terjaga dalam perusahaan. Komunikasi yang baik dari perusahaan dengan karyawan penting dilakukan guna pesan yang ingin disampaikan tepat

sasaran dan tidak terjadi *miss communication* serta yang terpenting adalah karyawan perlu waktu untuk menyegarkan pikiran dan juga mengenal seluruh jajaran perusahaan beserta keluarganya. Hal tersebut dimaksudkan untuk menumbuhkan semangat dan meningkatkan kualitas dalam bekerja. Oleh karena itu, permasalahan pokok dari penulisan Tugas Akhir ini adalah Bagaimana Strategi Humas PT Sayaga Wisata Bogor Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Karyawan?

Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang diterapkan, bertujuan untuk menyajikan gambaran singkat mengenai permasalahan dan pokok-pokok pembahasan yang akan dibahas pada penyusunan Tugas Akhir ini sehingga akan memperoleh gambaran yang jelas. Sistematika penulisan yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang yang menjadi alasan pemilihan judul laporan tugas akhir ini, maksud dan tujuan, metode penelitian, ruang lingkup, permasalahan pokok, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori umum adalah Pengertian Humas, Tugas Humas, Fungsi Humas, Peran Humas, Ruang Lingkup Humas, Tujuan Humas, Program Kerja Humas, Strategi Humas, *Family Gathering*, Publik Internal dan *Employee Relations*.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai Tinjauan Perusahaan, Visi Misi Perusahaan, Proses Kerja Program Humas yang berisi Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi dari hasil kegiatan dan Peran

Humas dalam menyelesaikan kendala dan melakukan solusi

pemecahan.

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini penulis menarik beberapa kesimpulan tentang pembahasan yang telah diteliti penulis yaitu bagaimana PT Sayaga Wisata Bogor dalam menjalin hubungan baik dengan karyawan. Serta memberikan saran yang diajukan untuk perusahaan demi kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang.

