



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya perkembangan dunia usaha yang bersamaan dengan peningkatan kondisi perekonomian di Indonesia menuntut persaingan yang ketat di dunia bisnis. Perusahaan sebagai sebuah organisasi bisnis dengan tujuan utama untuk mencari profit. Untuk itu perusahaan harus memiliki manajemen yang efektif, dan tentu saja karyawan sebagai aset utama perusahaan adalah faktor yang mendukung hal tersebut.

Teknologi informasi telah memasuki dan berkontribusi besar dalam segala bidang kehidupan manusia. Dari pembayaran tagihan listrik, untuk berbelanja, dan banyak hal lain yang semua terkait dan dipengaruhi oleh IT. Semua Industri pun sedang mengoptimalkan pekerjaan mereka untuk mengurangi biaya tenaga kerja. Tuntutan tenaga kerja yang tinggi, memberikan alasan mengapa perusahaan ingin mengkonversi tenaga manusia dengan mesin. Peralatan rumah tangga, mesin industri, elektronik, mobil menggunakan perangkat lunak untuk meningkatkan kualitas produk. Melihat kondisi tersebut akan ada permintaan tenaga kerja profesional IT yang tinggi di bursa tenaga kerja.

Di Indonesia sendiri, menurut *President Director* PT Anabatic Technologies (Anabatic) Handojo Sutjipto menjelaskan, saat ini pasar sistem integrator di tanah air masih dikuasai oleh pemain asing seperti IBM dan Accenture, namun beliau mempunyai rasa optimis mampu bersaing dengan pemain global karena lebih mengetahui kondisi pasar lokal. Melihat keadaan pasar yang terjadi di Indonesia ini adalah tantangan yang dihadapi para perusahaan IT, namun juga kesempatan

perusahaan lokal yang berbasis IT untuk meningkatkan kualitas agar mampu bersaing dengan para pemain global. (Nurfaizi, Farid, 2013)

Ina Liem, penulis buku bertajuk *Tujuh Jurusan Bergaji Besar* mengatakan bahwa ada tujuh jurusan yang diyakini mampu menunjang masa depan yang cerah karena bisa menuai penghasilan besar bagi lulusannya. Pada dasarnya semua jurusan akan memberikan peluang gaji dan karir yang cemerlang jika ditekuni dengan benar, namun jurusan inilah yang dirasa memiliki gaji pemula yang lebih tinggi dan potensi karir yang masih terbuka luas. Salah satu dari ketujuh tersebut adalah jurusan Teknik Informatika. Jurusan ini mampu menghasilkan uang banyak saat ini adalah jurusan Teknik Informatika atau lebih akrab disebut Information Technology (IT). Hal ini masuk akal melihat teknologi yang kian maju dan kebutuhan perusahaan akan ahli teknologi untuk memajukan bisnis yang dikelolanya. (Riana Afifah, 2013)

Permintaan pasar SDM untuk para IT profesional kini sangat tinggi, mengingat saat ini teknologi informasi adalah salah satu sektor yang sedang berkembang dengan pesat di seluruh dunia. *Trend* industri teknologi informasi atau IT membuka kesempatan yang sangat baik bagi para tenaga kerja untuk memulai berkarir dalam Bisnis IT.

Berkarir di IT adalah salah satu peluang karir yang menjanjikan di dunia. Hal tersebut dikarenakan perkembangan teknologi yang menyentuh dalam segala aspek kehidupan manusia. Dewasa ini era globalisasi ditandai dengan perubahan yang terjadi secara cepat pada kondisi perekonomian secara menyeluruh, hal ini telah menimbulkan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh para pelaku bisnis.

Salah satunya adalah organisasi secara responsif menghadapi perubahan internal yaitu perubahan tenaga kerja. (JobsDB, 2014)

Dalam pencapaian organisasi, Sumber Daya Manusia mempunyai peran yang sangat penting bagi organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi. Tidak dipungkiri berbagai rintangan terjadi di dalam organisasi dalam mewujudkan tujuan organisasi. rintangan tersebut tidak datang dari masalah eksternal saja, namun juga datang dari internal. Berbagai masalah internal yang sering muncul adalah masalah ketenagakerjaan.

Berkembangnya sebuah perusahaan didukung penuh oleh mereka yang berperan di dalamnya, dalam hal ini adalah karyawan. Selain itu, komunikasi adalah kunci paling penting dalam sebuah organisasi. Organisasi dalam perusahaan dikatakan sebagai komunikasi organisasi. Kerja sama yang baik antar divisi tentunya menentukan *output* yang ada, hal ini terkait dengan bagaimana cara mereka berkomunikasi. Organisasi yang mengatur sumber daya manusia dalam perusahaan tentu juga memiliki tujuan untuk mencapai keefektifan organisasi dan memenuhi kebutuhan manusianya, dalam hal ini karyawan. (Miller, 2009:51)

Komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang terjadi di dalam sebuah lingkungan atau struktur organisasi dengan melibatkan banyak orang. Pentingnya komunikasi internal dari suatu perusahaan sedikit banyak akan mempengaruhi suasana kerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Hal ini bisa dilihat dari berapa banyak karyawan yang sudah lama bekerja di perusahaan tersebut, intensitas waktu sebuah perusahaan melaksanakan *recruitment*, dan

faktor lainnya. Komunikasi internal sedikit banyak akan mempengaruhi bagaimana tingkat kenyamanan karyawan bekerja dalam sebuah perusahaan yang nantinya akan berpengaruh terhadap suasana kerja karyawan. Komunikasi internal memiliki jaringan yang lebih besar dari komunikasi kelompok, dan komunikasi bersifat formal dan non formal. (Mulyana, 2009:83)

“Perubahan dimulai dari manusia. Maka bangkitkan dan hargai dulu martabat nilai-nilai kemanusiaan para karyawan dalam perusahaan, itu kuncinya. Adapun sistem-sebagai instrumen yang akan dikawal manusia bisa menyusul belakangan segera setelah manusia selaku “otak perubahan” sudah tergerak jiwanya””. (Priyono, 2005:52)

Handojo Sutjipto selaku Presiden Direktur dari Anabatic Technologies mengungkapkan bahwa para Sumber Daya Manusia yang bekerja di PT Anabatic Technologies merupakan aset terpenting bagi perusahaan. Hal itulah yang menjadi concern utama perusahaan untuk selalu mengutamakan kesejahteraan dan kenyamanan kerja karyawan PT Anabatic Technologies. (Nurfaizi, Farid, 2013)

Sumber Daya Manusia yang ada di perusahaan berkontribusi penuh pada keberlangsungan operasional perusahaan. Orang-orang yang mengabdikan diri pada suatu perusahaan akan memberikan dampak bagi perusahaan tersebut. Faktor internal tersebut yang nantinya juga mampu memberikan efek terhadap lingkungan eksternal yang ada. Misalnya jika karyawan mendapat perlakuan baik dari suatu perusahaan, maka karyawan tersebut membawa nama baik perusahaan yang akan di sebarkan pada lingkungan sekitar. Perusahaan menjadi kebanggaan di dalam diri karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut.

Peluang bisnis yang besar menciptakan peluang karir di bidang IT yang sangat tinggi. Bergeser sedikit dari peluang bisnis IT sendiri, sekarang bidang

pendidikan berlomba lomba untuk meningkatkan kurikulum berbasis multimedia. Para pelaku bisnis pendidikan menyadari bahwa era globalisasi mengembangkan pendidikan yang berbasis digital dan multimedia. Pendidikan berbasis multimedia inilah yang menawarkan gerbang baru bagi karir di bisnis IT. Perkembangan teknologi informasi di Indonesia sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memahami komponen teknologi informasi seperti perangkat keras, perangkat lunak, komputer sistem jaringan, dan sistem telekomunikasi.

Namun fenomena yang kini terjadi adalah permintaan tenaga kerja dari perusahaan IT dan penawaran Sumber Daya Manusia tidak mencapai titik keseimbangan. Kualitas kurikulum yang berjalan tidak secepat perkembangan IT, menciptakan keadaan yang mendesak bagi perusahaan untuk bisa memiliki dan menjaga karyawan terbaiknya, pada akhirnya perusahaan harus menarik karyawan dari pesaing.

Sebuah *survey* yang dilakukan oleh perusahaan informasi kompensasi PayScale menunjukkan bahwa di antara perusahaan-perusahaan “*Fortune 500*”, perusahaan-perusahaan yang berbasis IT memiliki pekerja yang paling tidak loyal. Padahal, perusahaan-perusahaan ini memberikan kompensasi yang cukup besar bagi karyawannya. Jika seorang karyawan mengundurkan diri dari sebuah perusahaan, perusahaan tidak hanya mengeluarkan biaya kompensasi dan biaya perekrutan karyawan pengganti saja. Namun ada biaya biaya yang tersembunyi seperti hilangnya produktivitas tim kerja akibat kehilangan salah satu anggotanya atau waktu yang dibutuhkan tim untuk kembali dan beradaptasi

dengan teman satu tim yang baru juga periode untuk menemukan karyawan yang baru yang sesuai dengan kualitas serta produktivitas karyawan terdahulu.

Dalam artikel yang dilansir oleh SWA *magazine.com* dengan judul artikel Surprenant, *President Director Mercer* mengatakan, cara terbaik menurunkan biaya *turn over* karyawan adalah dengan cara menurunkan tingkat *turn over* itu sendiri. Dan untuk itu, perusahaan harus mengetahui penyebab tingginya *turn over* tersebut. Penyebab tersebut dapat dimulai dari kompensasi yang kurang menarik, program pengembangan karir yang kurang menjanjikan, ataukah karena kultur perusahaan yang membuat karyawan tidak nyaman. Permasalahan yang kemudian kerap muncul adalah bagaimana mempertahankan karyawan berkualitas agar tidak ‘lari’ ke perusahaan lain yang menawarkan keuntungan dan kesempatan lebih menarik. (Mercer, 2014)

Maryono, sebagai staf pengajar Fakultas Psikologi UGM, menegaskan agar perusahaan juga melihat kualitas sejauh mana yang dibutuhkan perusahaan. Bila memang seorang karyawan memiliki peran sentral di perusahaan, barulah karyawan tersebut layak dipertahankan. Ia menyatakan bahwa dunia bisnis harus paham dengan aspirasi yang berkembang di kalangan karyawan. (Maryono,2013)

“*Turn over* tak melulu soal loyalitas, tapi juga apakah keterampilan karyawan bisa dikembangkan. Apakah karyawan merasa puas atau bahagia. Bagaimana kemudian HR perusahaan mampu menciptakan kondisi itu,” – Maryono (2013).

Sebagai salah satu perusahaan IT yang ada di Jakarta, PT Infracom Technology juga menghadapi tantangan *turnover* tersebut yang terjadi di internal perusahaan. Tantangan tersebut dapat menjadi suatu hambatan bisnis bagi

perusahaan jika ditangani secara serius. *Employee relations* adalah salah cara yang ditempuh oleh PT Infracom Technology untuk mengatasi hal tersebut.

PT Infracom Technology adalah perusahaan yang bergerak dalam menawarkan jasa integrasi sistem komputer secara keseluruhan. Jasa tersebut termasuk instalasi komputer, jaringan, *server*, koneksi internet, sistem keamanan, piranti lunak, aplikasi dan lain-lain sehingga pengguna mendapatkan solusi terintegrasi. Dalam perjalanan bisnis, PT Infracom Technology menggandeng perusahaan perusahaan besar seperti Oracle, Hp, Symantec, Falcon stor, Hitachi untuk menjadi partnership. PT Infracom Technology mempunyai customer dari berbagai macam perusahaan, seperti perusahaan perbankan, airways, provider, dan instansi pemerintah, sebagai contoh Bank Central Asia, Garuda Indonesia, XL axiata, Permata Bank. Selama delapan tahun beroperasi dalam bisnis IT, PT Infracom Technology menyangand beberapa penghargaan seperti *Best Partner of The Year* dan predikat penghargaan lainnya. Pencapaian dari PT Infracom Technology tidak lepas dari kerja keras Sumber Daya Manusia yang ada di perusahaan PT infracom Technology.

Melihat fenomena tersebut, PT Infracom Technology berupaya dalam menjaga kesejahteraan dan kenyamanan para karyawan lewat program program internal yang diadakan secara berkala. komunikasi internal sebagai salah satu pendukung dalam membangun tingkat motivasi karyawan yang merupakan aspek penting bagi organisasi atau perusahaan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan **Strategi *Employee Relations* dalam Membangun Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada PT Infracom Technology).**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas. Maka penelitian ini berusaha menjawab rumusan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana strategi *employee relations* pada PT Infracom Technology dalam membangun loyalitas karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

- Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi *employee relations* pada PT Infracom Technology dalam membangun loyalitas karyawan?

UMMN

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai keberadaan konsep Public Relations yang diaplikasikan ke dalam program *employee relations*.
2. Hasil Penelitian diharapkan dapat memperluas kajian tentang strategi *internal communications*.
3. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi dalam pengembangan strategi Public Relations khususnya di publik internal perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- 1 Penelitian dilakukan agar dapat memberikan referensi bagi para calon Public Relations dalam melaksanakan salah satu tugas dan kewajiban Public Relations kepada pihak internal.
- 2 Penelitian diharapkan memberikan sumbangan positif dan kritik yang membangun bagi pihak pihak yang membutuhkan.