

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia di dunia tidak dapat dilepaskan dari aktivitas komunikasi. Komunikasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat fundamental bagi seseorang dalam hidup bermasyarakat, dimana aktivitas komunikasi ini dapat terlihat pada setiap aspek kehidupan sehari-hari manusia. Hal ini dapat digambarkan melalui sebuah percakapan sebagai bentuk awal dari sebuah komunikasi. Hubungan manusia dapat dibangun melalui komunikasi dengan menunjukkan keberadaan dirinya dan berusaha memahami kehendak, sikap dan perilaku orang lain yang mana bisa membuat cakrawala seseorang menjadi luas. Thomas M.Scheidel berpendapat bahwa orang berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang disekitarnya dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berfikir, atau berperilaku sebagaimana yang diinginkan.¹

Begitu besarnya pengaruh komunikasi dalam kehidupan kita, terlebih di era informasi seperti sekarang ini, diakui atau tidak perkembangan era globalisasi telah menempatkan teknologi informasi ke dalam posisi yang strategis. Era informasi ini dapat mempercepat akselerasi perolehan informasi dan penyebaran informasi. Gejala era informasi ini semakin tampak terlihat dari banyaknya orang-

¹ Edi Santoso, Teori Komunikasi, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2010, Hal.3

orang yang tertarik menggeluti profesi pada sektor-sektor informasi, seperti pada profesi Humas contohnya atau yang lebih sering kita dengar dengan istilah Public Relations.

Dalam suatu perusahaan penguasaan informasi merupakan syarat mutlak bagi public relations dalam mengemban tugasnya di dalam suatu organisasi, baik dalam hubungannya dengan pihak internal maupun eksternal dalam rangka mendapatkan pencapaian pengertian dan menumbuhkan motivasi publiknya guna menjaga hubungan yang baik. Public relations juga senantiasa berkenaan dengan kegiatan – kegiatan yang diharapkan akan muncul suatu dampak yang positif.²

Di dalam organisasi PT PGN (Persero) Tbk , humas untuk mensosialisasikan GCG, sistem manajemen dan budaya kerja dijalankan oleh Bagian Pengendalian Kinerja sebagai *Method of Communication*, bermakna bahwa seorang pemimpin organisasi dapat melakukan fungsi *Public Relations* melalui kegiatan komunikasi yang khas, dimana Bagian Pengendalian Kinerja memiliki tanggung jawab untuk mensosialisasikan budaya kerja ProCISE kepada seluruh karyawan melalui kegiatan-kegiatan program nilai-nilai budaya yang dianut, karena budaya kerja akan menggambarkan bagaimana seluruh individu dalam perusahaan mempunyai sikap dan kesamaan langkah di dalam melaksanakan nilai-nilai yang dianut. Budaya kerja adalah keseluruhan nilai, simbol, makna, keyakinan, asumsi, dan ekspektasi yang dianut bersama yang mengorganisir dan mengintegrasikan sekelompok orang yang bekerja sama. Pada dasarnya budaya kerja adalah kepribadian perusahaan, dimana budaya kerja menjadi cara pandang, serta

² Edi Santoso, Teori Komunikasi, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2010, Hal. 25

menjadi tolak ukur dalam segala tindakan. Perusahaan-perusahaan dunia yang sukses adalah perusahaan yang memiliki budaya kerja yang kuat. Peneliti memilih perusahaan PT PGN (Persero) Tbk sebagai tempat penelitian karena merasa tertarik dengan nilai-nilai budaya kerja ProCISE yang disosialisasikan oleh PT PGN (Persero) Tbk melalui bagian tertentu yaitu Bagian Pengendalian Kinerja. PT PGN (Persero) Tbk merupakan perusahaan yang memiliki visi sebagai perusahaan publik terkemuka dibidang penyedia energi Gas Bumi dan memiliki budaya kerja terdahulunya yaitu SMILE dengan nilai-nilai sebagai berikut :

- *Satisfaction (Memuaskan)*

Seluruh jajaran PGN berupaya memuaskan Stakeholders yang terdiri dari: Pelanggan, Pemasok, Mitra Usaha, Media Massa, Pekerja, Pemerintah, Masyarakat dan Pemegang Saham.

- *Morale (Semangat Juang)*

Nilai-nilai yang harus dimiliki setiap pekerja yang dilakukan atas kesadaran sendiri terdiri dari: disiplin, loyalitas korporat, kerjasama, serta saling percaya dan saling menghargai.

- *Integrity (Integritas)*

Sikap kerja yang harus diterapkan di Perusahaan, yakni: memiliki komitmen yang tinggi untuk bekerja dengan dasar integritas, kejujuran dan etika; mampu mengendalikan diri, menolak komisi, suap, menghindari manipulasi, korupsi dan menolak pemberian apapun yang dapat merusak moral, mengganggu pekerjaan serta merugikan perusahaan; dan memelihara dan mengembangkan penerapan sistem manajemen mutu secara efektif.

- *Leadership*

Menetapkan kepemimpinan yang berkualitas dengan mengutamakan keteladanan dan keadilan; senantiasa memberikan kesempatan kepada setiap pekerja yang berkualitas secara efektif untuk mengembangkan diri secara optimal dalam mempersiapkan pemimpin masa depan yang mampu melaksanakan kepemimpinan sehari-hari; mengantisipasi perubahan; dan menjadi kunci keberhasilan bagi tumbuh kembangnya Budaya Perusahaan dan sikap kerja karena pimpinan adalah panutan dalam cara berfikir dan bertindak bagi seluruh bawahannya.

- *Enterprenuership*

Kewirausahaan merupakan jiwa wirausaha yang sudah melekat dalam setiap pribadi pekerja yang memiliki motivasi yang tinggi, yakni mampu bekerja secara mandiri, bekerja keras, tekun dan ulet, disiplin, berdaya guna, menepati janji dan mempunyai jiwa untuk selalu bersemangat untuk maju dan terus mengembangkan potensinya; dan percaya diri, peka, teliti, dan taktis memanfaatkan peluang di tengah-tengah makin ketatnya persaingan usaha.

Namun pada tahun 2009, seiring perubahan visi PT PGN (Persero) Tbk menjadi Perusahaan kelas dunia dalam pemanfaatan gas bumi, PT PGN (Persero) Tbk mulai mensosialisasikan budaya kerja baru bernama ProCISE melalui web internal dan buku panduan kerja yang wajib dimiliki oleh seluruh karyawan PT PGN (Persero) Tbk, kegiatan tersebut berlangsung sampai tahun 2011, setelah event pada tanggal 23 oktober 2011 yang melakukan *rebranding* perubahan logo perusahaan, PT PGN (Persero) Tbk mulai menerapkan nilai-nilai budaya ProCISE

kedalam bentuk kinerja nyata melalui program-program kegiatan yang dibuat oleh Bagian Pengendalian Kinerja. Nilai-nilai budaya ProCISE terdiri dari :

- a. *Professionalisme* : senantiasa memberikan hasil terbaik dengan meningkatkan kompetensi di bidangnya dan bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil.
- b. *Continuous Improvement* : Berkomitmen untuk melakukan penyempurnaan terus menerus.
- c. *Integrity* : Jujur terhadap diri sendiri maupun oranglain. Konsisten antara pikiran,pikiran,perkataan dan perbuatan berlandaskan standar etika yang luhur.
- d. *Safety* : Senantiasa mengutamakan keselamatan dan kesehatan kerja,baik untuk diri sendiri maupun lingkungan sekitarnya.
- e. *Excellent Service* : Mengutamakan kepuasan baik pelanggan internal maupun eksternal dengan memberikan pelayanan terbaik.

Bagian Pengendalian Kinerja dalam mensosialisasikan budaya kerja ProCISE, mulai dari merancang program-program sosialisasi budaya ProCISE yang terdiri dari 5 nilai budaya *Professionalism, Continous Improvement, Integrity, Safety dan Excellent Service* guna meningkatkan pelayanan kepada semua stakeholder dan shareholder perusahaan baik internal maupun eksternal, mengimplementasikan, mengkoordinir serta memfasilitasi pelaksanaan mensosialisasikan budaya ProCISE kepada seluruh karyawan, sehingga pemahaman yang baik mengenai budaya kerja akan membuat para karyawan termotivasi dan semangat kerja untuk melakukan setiap tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini

adalah salah satu kunci untuk memperoleh prestasi kerja yang optimal, sehingga tujuan PT PGN (Persero) Tbk menjadi perusahaan energi kelas dunia bisa tercapai.

Sosialisasi merupakan suatu kegiatan yang bertujuan agar pihak yang dididik atau diajak, kemudian mematuhi kaidah-kaidah dan nilai-nilai yang berlaku dan dianut oleh masyarakat, sosialisasi budaya kerja ProCISE dilakukan melalui media langsung dengan mengadakan rapat tertutup yang dinamakan Change Agent Sharing Forum. Dimana dalam rapat tersebut Bagian Pengendalian Kinerja membentuk tim implementasi Budaya dari masing-masing divisi dan memilih perwakilan sebagai change agent untuk memberi contoh teladan penerapan nilai-nilai ProCISE dalam perilaku kerja. Para Tim Implementasi budaya menerima SK Dinas dalam mengemban tugas menerapkan program Budaya Kerja ProCISE didalam divisi masing-masing. Kegiatan sosialisasi yang di teliti adalah periode 2012-2013.

Top manajemen berharap melalui pensosialisasian Budaya kerja “ProCISE” oleh Bagian Pengendalian Kinerja, implementasi prinsip-prinsip dari *Professionalism, Continous Improvement, Integrity, Safety dan Excellent Service* mampu diintegrasikan dalam perilaku kerja sesuai dengan kompetensi dan bidang tugasnya. Penelitian dilakukan di kantor PT PGN (Persero) Tbk wilayah SBU I yang beralamat di Gedung Wisma Nusantara Lt.3 ,Jl.M.H. Thamrin No.59 .Dengan demikian penulis meneliti **PERAN HUMAS YANG DIJALANKAN BAGIAN PENGENDALIAN KINERJA DALAM MENSOSIALISASIKAN**

BUDAYA KERJA PROCISE PT PGN (Persero) Tbk KEPADA KARYAWAN WILAYAH SBU I.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan pokok permasalahan yang menjadi objek penelitian yang akan dilakukan yaitu **“Bagaimana Peran Humas yang dijalankan Bagian Pengendalian kinerja dalam mensosialisasikan budaya kerja PROCISE PT PGN (Persero) Tbk kepada karyawan wilayah SBU I?”**

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah “untuk mengetahui Peran humas yang dijalankan bagian pengendalian kinerja dalam mensosialisasikan budaya kerja ProCISE PT PGN (Persero) Tbk kepada karyawan wilayah SBU I”

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi serta dapat menambahkan literature yang berkaitan dengan ilmu komunikasi khususnya mengenai peran humas yang dijalankan manajemen dalam pensosialisasian budaya kerja perusahaan

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai peran humas yang dijalankan bagian pengendalian kinerja khusus di wilayah SBU I dalam mensosialisasikan budaya kerja ProCISE PT.PGN (Persero).Tbk sehingga dapat memberikan kontribusi yang positif.