

BAB III

PENYAJIAN DATA TENTANG PERAN MEDIA PUBLIC RELATIONS INTERNAL SEBAGAI PENUNJANG KERJA KARYAWAN

A. Deskripsi Subjek dan Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan yang sesuai dengan fokus penelitian sebagai sumber data penelitian. Yaitu ada satu Humas Pelindo III dan beberapa karyawan juga sebagai sumber data penelitian. Karena karyawan di Pelindo III ini tergolong banyak, jadi peneliti mengambil beberapa sampel yang cukup dan yang sesuai dengan fokus penelitian peneliti.

Pengambilan sampel terkait karyawan ini didasarkan pada pertimbangan peneliti diantaranya: *pertama*, keterbatasan waktu karyawan Pelindo III. Rata-rata, karyawan yang bekerja di kantor pusat PT. Pelindo III mempunyai aktivitas kerja yang padat dan kebetulan juga saat jadwal peneliti melakukan penelitian di kantor pusat Pelindo III banyak juga agenda kegiatan mereka. Jadi peneliti memilih karyawan yang setidaknya mempunyai waktu untuk bisa diwawancarai terkait dengan fokus penelitian peneliti. *Kedua*, penentuan karyawan sebagai informan tersebut tidak hanya pada keterbatasan waktu yang dimiliki karyawan, tetapi juga pada

penggunaan media public relations internal yang ada di perusahaan. Jadi peneliti memilih informan yaitu karyawan yang tau dan memanfaatkan adanya media public relations internal tersebut. *Ketiga*, yaitu mengarah ke tujuan dijalankannya media public relations internal tersebut. Dimana, tujuan dijalankannya media public relations itu untuk dapat menunjang kebutuhan kerja karyawan di perusahaan. Dan hal tersebut juga menjadi keinginan karyawan dan respon dari mereka pun pasti banyak yang baik dan positif.

Adapun deskripsi mengenai informan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.1

NO	NAMA	Usia	Jenis Kelamin	Status Informan
1	Camelia Ariestanty	41	P	Analisis Humas
2	Hafidz Novalsyah	27	L	Karyawan
3	Widi Trilaksana	27	L	Karyawan
4	Devy	29	P	Karyawan

Subyek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat atau bergerak dalam seluruh kegiatan dan benar-benar memahami mengenai apa yang ada di PT. Pelindo III (Persero). Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah mereka yang tercantum di dalam tabel di atas. Informan pertama yang dipilih oleh peneliti adalah orang yang

memahami mengenai media humas internal yang dijalankan di Pelindo yaitu Humas PT. Pelindo III (Persero):

- 1) Camelia Ariestanty berusia 41 tahun yang ikut menyusun perencanaan media relations, sebagai pelaksana media relations terkait dengan konferensi pers, press relations dll. Menyiapkan segala persiapan yang berhubungan dengan media, ikut aktif mengelola media. Mempunyai tugas untuk memantau berita yang berkaitan dengan perusahaan sebagai analisa opini publik terhadap organisasi. Selain itu membantu Kepala humas untuk senantiasa melaksanakan tugas sebagai sekretaris perusahaan, menyediakan segala keperluan direksi dan membantu segala kegiatan yang dilakukan perusahaan.
- 2) Selanjutnya, yaitu ada tiga orang informan yang bekerja sebagai karyawan di PT. Pelindo III (Persero). Yaitu Hafidz Novalsyah berusia 27 tahun yang bekerja sudah 6 bulan di Pelindo III, Widi Trilaksana berusia 27 tahun yang sudah bekerja di Pelindo III selama 3 tahun, dan Devy yang berusia 29 tahun dan sudah bekerja di Pelindo III selama 4 tahun. Penentuan tiga karyawan tersebut sesuai dengan pertimbangan peneliti seperti yang dijelaskan sebelumnya. Dan ketiga karyawan tersebut memang sering memanfaatkan dan menggunakan media relations internal yang dijalankan oleh Public Relations internal atau Humas internal Pelindo III sebagai penunjang kerja mereka selama di perusahaan.

2. Deskripsi Lokasi Penelitian

PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) atau Pelindo III adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam sektor perhubungan. Tugas, wewenang dan tanggung jawab perusahaan ini adalah mengelola Pelabuhan Umum pada tujuh wilayah provinsi Indonesia, yaitu Jawa Timur, Jawa Tengah, Bali, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur.

Sejarah PT. Pelindo III (Persero) terbagi menjadi beberapa fase penting. Perseroan pada awal berdirinya adalah sebuah Perusahaan Negara yang pendiriannya dituangkan dalam PP No.19 Tahun 1960. Selanjutnya pada kurun waktu 1969- 1983 bentuk Perusahaan Negara diubah dengan nama Badan Pengusahaan Pelabuhan (BPP) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 tahun 1969. Kemudian pada kurun waktu tahun 1983-1992, untuk membedakan pengelolaan Pelabuhan Umum yang diusahakan dan yang tidak diusahakan, diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pelabuhan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1983 dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1985.¹

Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia usaha, maka status Perum diubah menjadi Perseroan pada tahun 1992 hingga saat ini dan tertuang dalam Akta Notaris Imas Fatimah, SH Nomor 5 Tanggal 1 Desember 1992 dan telah diubah terakhir dengan akta Perubahan

¹ Company Profile PT Pelindoo III (Persero), *Memacu Integrasi Logistik Nasional*, hal. 1

Nomor 128 tanggal 25 juni 1998 yang dibuat di hadapan Notaris Rachmat Santoso, SH.

PT. Pelindo III (Persero) mengelola 43 cabang pelabuhan yang terdiri atas cabang utama, kelas 1, 2 dan 3, juga kawasan serta memiliki 7 anak perusahaan yang tersebar di 7 Propinsi yaitu Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur. Sedangkan Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) terletak di Surabaya.

PT Pelindo III (Persero) yang menjalankan bisnis inti sebagai penyedia fasilitas jasa kepelabuhanan, memiliki peran kunci untuk menjamin kelangsungan dan kelancaran angkutan laut. Dengan tersedianya prasarana transportasi laut yang memadai, PT.Pelindo III (Persero) mampu menggerakkan dan menggairahkan kegiatan ekonomi negara dan masyarakat.

Berdasarkan UU No.17 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Umum, PT.Pelindo III (Persero) bertanggung jawab atas Keselamatan Pelayaran, Penyelenggaraan Pelabuhan, Angkutan Perairan dan Lingkungan Maritim. Dengan demikian status Pelindo bukan lagi sebagai “regulator” melainkan “operator” Pelabuhan, yang secara otomatis mengubah bisnis Pelindo dari Port Operator menjadi Terminal Operator.

Peneliti tertarik dan memilih PT.Pelindo III (Persero) sebagai lokasi penelitian karena Humas Pelindo III dapat menjalankan program

kegiatan yang mampu menghasilkan banyak penghargaan. Contohnya saja pada media internal perusahaan yaitu Majalah Dermaga. Karena Majalah Dermaga merupakan jembatan penghubung antara perusahaan dengan publik internalnya, jadi ini sangat penting. Dari Majalah Dermaga tersebut, ada penghargaan-penghargaan yang didapat, yaitu sebagai berikut: Pelindo III mendapatkan juara ketiga nasional pada Anugerah Media Humas 2012 untuk kategori Laporan Kerja Humas Tahun 2011 setelah menyisihkan BUMN-BUMN lain yang juga turut serta dalam lomba pelaksanaan Anugerah Media Humas Tahun 2012.² BUMN Corporate Secretary Public Relations Award Pemenang Terbaik Pertama Kategori Newsletter-Majalah Internal, PR Program & People of The Year 2013 Majalah Dermaga sebagai Best Internal Communication Media Program 2013, Anugerah Media Humas 2013 Terbaik Ketiga Kategori Laporan Kerja Humas Kementerian/LPNK/BUMN/PTN, Anugerah Media Humas 2013 Harapan-2 Kategori Advertorial Kementerian/LPNK/BUMN/PTN, Anugerah Media Humas 2013 Harapan-2 Kategori Website Kementrian.

Kerja keras dan tanggung jawab yang dijalankan oleh Humas PT.Pelindo III (Persero) selama ini tidak sia-sia, karena terbukti banyak sekali prestasi dan penghargaan yang didapat dalam banyak kategori yang berbeda. Dan tidak terkecuali pula pada media Humas internal

² <http://www.pelindo.co.id/penghargaan-2012> pada 23-03-2015

atau media public relations internal lain yang dijalankan Humas Pelindo pasti juga diperhatikan, karena berhubungan langsung dengan kinerja karyawan yang bekerja di dalam perusahaan dan berpengaruh pada kerja mereka sehingga ada lagi penghargaan yang didapat selain dari Majalah Dermaga tadi yaitu dari kategori lain yang dihasilkan dari usaha dan kerja keras karyawan di perusahaan.

a. Visi dan Misi

Visi

MENJADI PELAKU PENYEDIAAN JASA KEPELABUHAN YANG PRIMA, BERKOMITMEN MEMACU INTEGRASI LOGISTIK NASIONAL

Misi

Memjamin penyediaan jasa pelayanan prima melampaui standar yang berlaku secara konsisten.

Memacu kesinambungan daya saing industri nasional melalui biaya logistic yang komplektif.

Memenuhi harapan semua stakeholder melalui prinsip kesetaraan dan tata kelola perusahaan yang baik (GCG).

Mendukung perolehan devisa negara dengan memperlancar arus perdagangan.

b. Bidang Usaha

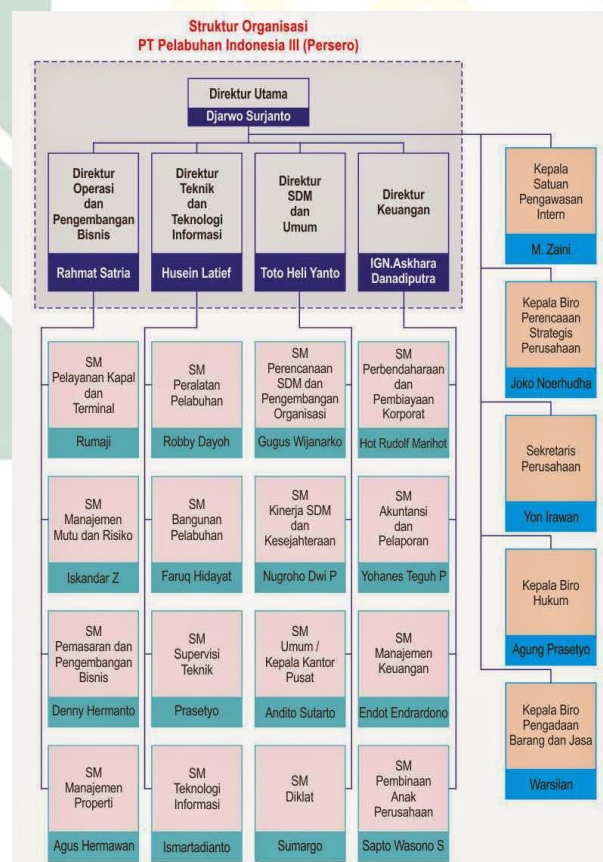
Sesuai dengan anggaran dasar Perseroan, Bidang Usaha PT.Pelindo III (Persero) adalah menyediakan dan mengusahakan jasa kepelabuhan untuk menunjang kelancaran angkutan laut dalam rangka menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, yang meliputi:³

- Kolam-kolam pelabuhan dan perairan untuk lalu lintas dan tempat berlabuhnya kapal
- Jasa-jasa yang berhubungan dengan pemanduan (pilotage) dan penundaan kapal
- Dermaga dan fasilitas lain untuk bertambat, bongkar muat barang termasuk hewan, dan fasilitas naik turunnya penumpang
- Gudang-gudang dan tempat penimbunan barang-barang angkutan Bandar, alat bongkar muat, serta peralatan pelabuhan
- Tanah untuk berbagai bangunan dan lapangan, industry dan gedung-gedung/bangunan yang berhubungan dengan kepentingan kelancaran angkutan laut
- Penyediaan listrik, bahan bakar minyak, air minum dan instalasi limbah pembuangan
- Jasa terminal, kegiatan konsolidasi dan distribusi barang termasuk hewan
- Pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kepelabuhan
- Jasa pelayanan kesehatan

³ Company Profile PT Pelindoo III (Persero), *Memacu Integrasi Logistik Nasional*, hal. 3

- Jasa transportasi laut
- Jasa persewaan fasilitas dan peralatan di bidang pelabuhan
- Jasa perbaikan fasilitas dan peralatan pelabuhan
- Properti di daerah lingkungan pelabuhan
- Kawasan industri di daerah lingkungan pelabuhan
- Kawasan wisata di daerah lingkungan pelabuhan
- Depo petikemas
- Jasa konsultan di bidang kepelabuhanan
- Jasa komunikasi dan informasi di bidang kepelabuhanan
- Jasa konstruksi di bidang pelabuhan

c. Struktur Organisasi



d. Budaya Perusahaan

Pelindo III menetapkan Budaya Perusahaan dengan tiga nilai utama yang menjadi pedoman bagi seluruh insan Pelindo III dalam menjalankan perusahaan.⁴ Budaya perusahaan dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Customer Focus (Selalu mengutamakan kepuasan pelanggan)

Perilaku utama dalam nilai inti Customer Focus adalah melayani dan tangguh. *Melayani*: Melayani pelanggan secara inovatif sehingga memuaskan pelanggan dan tak bisa ditiru pesaing, berinteraksi dengan ramah, santun, dan hormat serta proaktif dalam mengidentifikasi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Bila pelanggan ada keluhan, insan Pelindo III menanganinya secara responsif dan profesional.

Tangguh: Insan Pelindo III bersikap tangguh baik dalam rangka melayani maupun menangani keluhan pelanggan dengan rasa percaya diri serta tegas dalam menjalankan sistem dan prosedur yang ada. Bersikap sabar dalam berinteraksi, tekun dan bekerja sama dengan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan tercapai. Insan Pelindo III selalu melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan yang telah dilakukan.

2. Care (Terdepan dalam kepedulian kepada pemangku kepentingan dan lingkungan)

⁴ http://www.pelindo.co.id/visi-misi_pada_tanggal_24_April_2015

Perilaku utama dalam nilai inti Care adalah peka dan sigap

Peka : Insan Pelindo III peka terhadap perubahan keinginan pemangku kepentingan (stakeholder) dan permasalahan lingkungan hidup, karena selalu tanggap akan situasi yang terjadi di sekitarnya. Selain itu, insane Pelindo III selalu berinisiatif untuk menjadi yang terdepan dalam kepedulian kepada pemangku kepentingan dan lingkungan melalui proses belajar berkelanjutan.

Sigap : Insan Pelindo III selalu sigap yakni dengan siap sedia menjalankan tugas. Cekatan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi, dan taangkas dalam melakukan tindakan nyata. Insan Pelindo III mampu member solusi terkait permasalahan yang muncul baik dalam lingkungan usaha maupun lingkungan hidup.

3. Integrity (Berpikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi etika)

Perilaku utama dalam nilai inti Integrity adalah disiplin dan tanggung jawab

Disiplin : Insan Pelindo III disiplin dalam menjalankan tugasnya karena ada aturan jujur, adil dan terbuka, serta konsisten baik dalam setiap ucapan maupun tindakan.

Tanggung jawab : Insan Pelindo III melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, baik dari segi hasil maupun proses karena didasari sikap amanah (komitmen). Insan Pelindo III selalu

bersungguh-sungguh dalam bekerja menjaga nilai-nilai etika, selalu produktif dalam setiap kegiatan serta tuntas dalam bekerja.

e. Prestasi

Penghargaan yang telah diterima oleh Pelindo III terbilang sangat banyak mulai dari tahun tahun 2008, 2010, 2012, dan tahun 2013. Berikut adalah sebagian penghargaan yang diterima Pelindo III di tahun 2012 dan di tahun 2013.

Tahun 2012⁵

- PWI Jatim Award 2012

Jombang, 16 Maret 2012 Lembaga / Korporasi Jawa Timur dengan Kinerja Baik

- Surabaya Tourism Destination Award 2012

Surabaya, 22 Mei 2012 Kapal Wisata Artama III Sebagai Juara Pertama Objek Wisata Terbaik tahun 2012 untuk kategori Informasi Komunikatif

- BUMN MARKETING AWARD 2012

Jakarta, 20 Juni 2012 BRONZE WINNER

Kategori Tactical Marketing, Strategic Marketing, Special Award

- PENGHARGAAN PELAYANAN PRIMA KEMENTERIAN PERHUBUNGAN 2012

Jakarta, 16 Oktober 2012 Penghargaan Prima Pratama, Prima Madya, dan Prima Utama

⁵ <http://www.pelindo.co.id/penghargaan-2012> pada tanggal 24 April 2015

- ANUGERAH MEDIA HUMAS 2012
Makassar, 5 November 2012 Peringkat III Kategori Laporan
Kehumasan BUMN
- Good Corporate Governance Award 2012
Jakarta, 19 Desember 2012 Fair Trusted Company Based on
Corporate Governance Perseption Index (CGPI)

Tahun 2013⁶

- BUMN Innovation Award 2013
Jakarta, 19 Mei 2013 Pembangunan Kilat Jalan Tol Benoa di Atas
Laut
- Website BUMN Award 2013 / Beritasatu.com
Jakarta, 10 Juni 2013 Website BUMN Kategori Komunikasi
Terbaik 2013
- BUMN Corporate Secretary Public Relations Award
Jakarta, 30 Agustus 2013 Pemenang Terbaik Pertama Kategori
Newsletter-Majalah Internal
- PR Program & People of The Year 2013
Jakarta, 7 November 2013 Majalah Dermaga sebagai Best Internal
Communication Media Program 2013
- Anugerah Media Humas 2013
Surakarta, 20 November 2013 Terbaik Ketiga Kategori Laporan
Kerja Humas Kementerian/LPNK/BUMN/PTN

⁶ <http://www.pelindo.co.id/penghargaan-2013> pada tanggal 24 April 2015

- Anugerah Media Humas 2013
Surakarta, 20 November 2013 Harapan-2 Kategori Advertorial
Kementerian/LPNK/BUMN/PTN
- Anugerah Media Humas 2013
Surakarta, 20 November 2013 Harapan-2 Kategori Website
Kementerian/LPNK/BUMN/PTN
- The Indonesia Corporate Governance Award 2013
Jakarta, 16 Desember 2013 Trusted Company / Terpercaya

f. Sumber Daya Manusia

Perseroan menyadari peranan penting Human Capital Development sebagai mitra strategis manajemen dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan usaha Perseroan. Karena itu, Perseroan mengimplementasikan pengelolaan pengembangan sumber daya manusia yang kompetensi (Competency Based Human Resource Management).

Tahapan yang dilakukan adalah mengetahui profil kompetensi jabatan (Job Profile), level kompetensi yang dimiliki oleh pegawai (Employee Profile), dan gap antara Job Profile dan Employee Profile. Alat ukur ini disebut Behavior Symptom Test (BST) dan telah dibuat dalam bentuk aplikasi berbasis komputer yang terintegrasi dengan sistem informasi yang lain.

Menyadari bahwa setiap pegawai adalah unik dengan talenta yang berbeda-beda, maka Perseroan melakukan Talent Mapping untuk pejabat struktural dengan kelas jabatan tertentu.

Hasil mapping itu sendiri selain digunakan untuk pengembangan pegawai yang bersangkutan, juga untuk mengetahui konfigurasi SDM pelabuhan. Guna membentuk karyawan yang kompeten dan berkinerja unggul, Perseroan menyelenggarakan program diklat yang bersifat meningkatkan kemampuan teknis (*hard competency*) dan non teknis (*soft competency*).

Selain itu, Perseroan juga menyediakan beasiswa pendidikan bagi karyawan baik di dalam dan luar negeri. Sebagai sarana yang menjamin hubungan industrial antara manajemen PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) dengan Serikat Pegawai Pelabuhan Indonesia III maka telah dilakukan pembaharuan perjanjian kerja bersama. PKB ini merupakan penyempurnaan dan pembaharuan dari PKB sebelumnya yang sudah habis masa berlakunya disesuaikan dengan perkembangan terkini dan tuntutan masa depan. Keberadaan dari PKB ini juga bertujuan untuk menyatukan visi manajemen dan visi serikat pekerja agar terwujud perusahaan yang lebih sehat, efisien, efektif, produktif dan berdaya saing tinggi serta dapat mensejahterakan keseluruhan pegawai/pekerja dan keluarganya.

B. Deskripsi data Penelitian

Setiap penelitian haruslah memiliki data yang konkrit dan mampu dipertanggung jawabkan. Sehingga data dalam penelitian diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data. Selain itu untuk mendapatkan hasil yang maksimal peneliti diharapkan memahami dan mampu menguraikan fokus permasalahan yang diangkat dalam penelitiannya.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai peran media public relations internal sebagai penunjang kerja karyawan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) yaitu:

1. Media public relations internal yang dijalankan oleh PR/Humas PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero)

Untuk menyampaikan sesuatu ide dan informasi dapat dilakukan dengan berbagai jalan dengan menggunakan berbagai media, baik itu media yang bersifat Auditif (hanya bisa di dengar), Visual (hanya bisa di lihat) maupun Audio Visual (bisa dilihat dan di dengar berkomunikasi dengan public, suatu badan memerlukan media yang efektif dan komunikator yang capable.

Bagaimana hasil usaha menghubungi dan mempengaruhi publik tergantung pula pada kecakapan komunikator. Variasi perangkat bantu komunikasi sangatlah besar. Namun ada umumnya, setiap organisasi hanya menggunakan sebagian kecil

dari sekian banyak metode yang ada. Tentu saja yang dipilih adalah yang paling sesuai. Pemilihan media dan metode komunikasi sangat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, jumlah dan sastra personel serta lokasi kerja.

Dan berikut ini adalah rincian beberapa media humas internal yang dijalankan oleh Humas Pelindo III yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan Humas Pelindo III tersebut dan dari observasi di PT.Pelindo III (Persero) juga.

a. Jurnal Internal (Majalah Dermaga)

Majalah Dermaga adalah jurnal internal yang ada di Pelindo, dimana majalah tersebut adalah media humas internal yang menyediakan informasi dan berita mengenai perusahaan, baik itu perusahaan pusat yaitu PT.Pelindo III (Persero) sendiri maupun perusahaan-perusahaan cabang yang dimiliki, semuanya dimuat di dalam majalah dermaga tersebut.

Dapat diketahui ada beberapa media public relations yang dijalankan oleh Humas Pelindo III. Dan diantara pengadaan media public relations internal tersebut memang ada yang sangat perlu sekali dijalankan bagi pihak intern perusahaan termasuk karyawan perusahaan sendiri. Dan media tersebut adalah Majalah Dermaga. Hal ini sebagaimana yang

diungkapkan oleh informan Ibu Camelia Ariestanty selaku Humas PT.Pelindo III (Persero) yang mengatakan:

“Seperti Majalah Dermaga. Itu media yang sangat kami butuhkan sekali karena tanggungjawab Pelindo yang beegitu besar. Pelindo (tiga) sebagai perusahaan inti dan mempunyai anak perusahaan yang tidak sedikit. Jadi, kami butuh Majalah Dermaga sebagai jembatan penghubung dalam menyampaikan berita perusahaan kepada publik intern perusahaan.”⁷

b. Papan Pengumuman (Slogan dalam Pigora)

Slogan dalam pigora dapat ditempatkan pada berbagai lokasi yang ramai atau yang sering disinggahi, agar segenap pegawai dapat memperoleh informasi yang sama dalam waktu yang bersamaan pula. Di Pelindo III terdapat slogan dalam pigora yang bertuliskan peraturan mengenai perilaku yang harus dipatuhi oleh para karyawan seperti: 5R yaitu rapi, resik, rawat, ringkas dan rajin. Dan 5S yaitu salam, senyum, sapa, sopan, santun.

c. Kaset Video dan CCTV

Layar televisi yang sudah menjadi bagian dari kehidupan kita sehari-hari, merupakan suatu media penyampain pesan yang efektif, baik itu direkam terlebih dahulu maupun disiarkan secara langsung. Kaset Video dan CCTV ada juga di Pelindo III, digunakan sebagai pemantau kegiatan kerja karyawan selama di kantor dan salah satunya adalah pada waktu kedatangan

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Camelia Ariestanty, pada tanggal 28 April 2015

karyawan ketika masuk kerja. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh informan Ibu Camelia Ariestanty selaku Humas PT Pelindo III (Persero) yang mengatakan:

“Di Pelindo III ini, setiap ada karyawan yang datang terlambat masuk kerja, kedatangan mereka akan terekam langsung melalui CCTV dan dapat dilihat langsung oleh para karyawan lainnya melalui layar televisi yang ada di beberapa bagian ruangan di kantor.”⁸

d. Kotak Saran (berupa E-mail)

Kotak saran bisa ditempatkan ditempat-tempat tertentu di lokasi perusahaan. Setiap pegawai yang memiliki komentar, ide-ide cemerlang, keluhan, atau bahkan kecaman pedas terhadap atasan atau perusahaan dipersilahkan menyampaikannya secara anonym melalui kotak –kotak saran tersebut. Dan pendapat, saran dan keluhan yang ingin disampaikan oleh karyawan PT.Pelindo III (Persero) tidak di taruh kotak, tetapi kebanyakan dengan lewat E-mail. Jadi setiap karyawan yang ingin menyampaikan komentar, ide-ide, keluhan, atau bahkan kecaman pedas terhadap atasan atau perusahaan bisa dengan melalui E-mail tersebut. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan Ibu Camelia Ariestanty selaku Humas PT. Pelindo III (Persero) yang mengatakan:

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Camelia Ariestanty, pada tanggal 28 April 2015

“Untuk kotak saran, kami menggunakan e-mail. Tapi masih sama fungsinya dengan kotak saran tadi, cuman lebih efektif dengan e-mail.”⁹

e. Obrolan Langsung

Pembicaraan tatap muka secara pribadi dan langsung sejak dahulu sampai sekarang merupakan salah satu cara yang paling efektif untuk memperlihatkan sikap terbuka pihak manajemen. Pegawai atau karyawan dapat mengajukan komentar, pertanyaan, dan menyatakan pendapat atau isi hatinya secara langsung pada pihak manajemen. Dan Obrolan Langsung pun juga diterapkan oleh Humas PT. Pelindo III (Persero). Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan Ibu Camelia Ariestanty selaku Humas PT. Pelindo III (Persero) yang mengatakan:

“Kalau obrolan langsung seperti itu, iya ada. Mungkin lebih ke *sharing* ya. Kami senang kalau ada pegawai yang mau ngomong langsung pada kami atau ke pihak manajemen terkait komentar mereka, bisa masalah kerjaan atau yang lainnya.”

f. Acara Kekeluargaan (Piknik dan liburan bersama)

Acara kekeluargaan yang ada di PT. Pelindo III (Persero) ada beberapa, tapi ada satu yang sering diadakan di setiap manajemen yaitu adalah piknik atau rekreasi bersama. Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Camelia

⁹ Hasil wawancara dengan informan ibu Camelia Ariestanty pada tanggal 28 April 2015

Ariestanty selaku Humas PT. Pelindo III (Persero) yang mengatakan:

“Kalau seperti acara kekeluargaan, kami ada makan malam untuk merayakan ulang tahun perusahaan biasanya, olahraga dan ada piknik bersama juga. Tapi kalau piknik atau liburan bersama lebih sering.”

Dari pernyataan informan dan hasil observasi peneliti tersebut, dapat diketahui media public relations internal yang dijalankan oleh Humas perusahaan. Dan media public relations internal tersebut sangat penting dan membantu sekali para karyawan yang bekerja di dalam perusahaan. Hal ini seperti yang disampaikan informan Ibu Camelia Ariestanty selaku Analis Humas PT. Pelindo III yang mengatakan:

“Adanya media internal tersebut memang sangat penting untuk karyawan, karena ya untuk memperlancar proses kerja kami semua.”¹⁰

Dapat disimpulkan bahwa penyediaan media public relations internal sangat penting dan berguna sekali bagi perusahaan.

2. Respon karyawan terhadap media public relations internal di PT. Pelabuhan Indonesia III

Media humas internal yang ada di PT. Pelindo III ada 6 jenis mulai dari jurnal internal, seperti majalah dermaga, papan pengumuman (slogan dalam pigora), kotak saran yang berupa e-

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Camelia Ariestanty, pada tanggal 28 April 2015

mail, obrolan langsung, kaset video dan CCTV, serta acara kekeluargaan (piknik bersama). Dan media-media tersebut mempunyai fungsi yang berbeda, karena dilihat dari jenis dan sifat media sendiri yang berbeda. Adanya media-media tersebut berguna sekali sebagai penunjang kerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di perusahaan. Respon dari karyawan pun positif dengan adanya media public relations internal yang ada di Pelindo III tersebut.

a. Majalah Dermaga

- Penyedia informasi berita dan pengetahuan

Majalah Dermaga merupakan media internal PT. Pelindo III yang memuat berita-berita dan informasi mengenai program maupun kegiatan perusahaan dan semua anak cabang perusahaan. Dengan tersedianya segala informasi yang diberikan Majalah Dermaga akan membuat karyawan memperoleh informasi dan pengetahuan yang mereka perlukan mengenai perusahaan. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh informan Hafidz Novalsyah dan Widi Trilaksana yang mengatakan:

“Bagi saya sendiri, Majalah Dermaga dapat membantu saya nyari informasi yang ada di perusahaan.”¹¹

“Untuk cari info tentang kegiatan perusahaan yang dapat diikuti karyawan, missal kayak pelatihan atau workshop2x”¹²

¹¹ Hasil wawancara dengan informan Hafidz Novalsyah pada tanggal 12 Mei 2015

Hal tersebut tidak jauh beda dengan yang diungkapkan ibu Devy yang mengatakan:

“Lumayan penting, untuk nambah pengetahuan mengenai program apa saja yang dijalankan oleh perusahaan”.¹³

Tidak dapat dipungkiri bahwa Majalah Dermaga merupakan sumber informasi dan pengetahuan baru bagi karyawan di perusahaan. Respon atau tanggapan dari mereka positif terkait dengan adanya Majalah Dermaga tersebut, dimana kebutuhan akan bacaan yang bermanfaat bagi mereka dan bacaan yang memberikan pengetahuan yang memang penting untuk karyawan dapat diketahui.

- Menunjang aktivitas sehari-hari di kantor

Majalah Dermaga merupakan media yang dapat memberikan hiburan bagi karyawan yang membacanya. Dan respon dari karyawan lagi-lagi positif, contohnya pada saat karyawan sedang longgar dalam pekerjaannya atau waktu jam istirahat kantor, mereka memanfaatkan majalah tersebut. Hal ini sebagaimana dengan pernyataan informan ibu Devy yang mengatakan:

“Kalau pas kerjaan saya tidak padat dan waktu istirahat jam kantor, saya biasanya cari sesuatu yang bisa dibaca. Ya seperti Majalah Dermaga itu. Buat

¹² Hasil wawancara dengan informan Widi Trilaksana pada tanggal 12 Mei 2015

¹³ Hasil wawancara dengan informan ibu Devy pada tanggal 12 Mei 2015

bacaan dan melepas kepenatan saja selain fokus dikerjakan”¹⁴

Dari tanggapan atau respon yang telah disampaikan oleh informan tersebut, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa keberadaan atau adanya Majalah Dermaga banyak memberikan informasi baru tentang perusahaan dan dapat menambah pengetahuan karyawan, juga sebagai media penghibur bagi karyawan yang digunakan sebagai bahan bacaan dengan memanfaatkan waktu kosong yang mereka miliki di kantor dengan membaca Majalah Dermaga. Dimana dengan adanya Majalah Dermaga tersebut dengan kegunaan dan pemberian manfaat seperti yang dikatakan informan sebelumnya, menunjukkan bahwa Majalah Dermaga sebagai media penunjang kerja karyawan PT. Pelindo III.

b. Slogan dalam Pigora

Slogan dalam pigora merupakan alat untuk memberitahukan informasi yang sama dari perusahaan kepada karyawan dalam waktu yang bersamaan pula. Dan biasanya ditempatkan di tempat atau lokasi yang ramai serta sering disinggahi karyawan. dan Papan Pengumuman yang ada di Pelindo berupa Slogan perusahaan yang berada di dalam pigora

¹⁴ Hasil wawancara dengan informan Ibu Devy pada tanggal 13 Mei 2015.

yang dipajang di tembok. Kata-katanya yang menarik dan gampang diingat membuat karyawan membaca tulisan tersebut.

- Peningkat karyawan

Slogan dalam pigora yang di pajang di tembok dibeberapa sisi ruang kantor Pelindo yang sering disinggahi oleh karyawan menjadi media pengingat bagi karyawan. Slogan yang tertulis di pigora tersebut adalah sikap yang harus dipatuhi oleh karyawan seperti: 5R yaitu rapi, resik, rawat, ringkas dan rajin dan 5S yaitu salam, senyum, sapa, sopan, santun. Karena ketika karyawan melihat dan membacanya, mereka akan merasa diingatkan dengan peraturan perusahaan yang berupa slogan tersebut. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh informan Widi Trilaksana dan ibu Devy yang mengatakan:

“Kalau baca slogan itu aku langsung ngoreksi diri. Aku sudah melakukan atau belum yaa?. Dan memang berguna sekali sebagai pengingat, aku jadi tau fokus perusahaan itu kemana”¹⁵

“Slogan tersebut mengingatkan saya bagaimana akan bersikap dan bekerja di perusahaan ini.”¹⁶

Dari pernyataan informan tersebut, dengan respon baik yang diberikan karyawan terhadap adanya slogan perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa Slogan dalam pigora yang ada di perusahaan mampu merespon karyawan dan menjadi media

¹⁵ Hasil wawancara dengan informan Widi Trilaksana pada tanggal 12 Mei 2015

¹⁶ Hasil wawancara dengan informan ibu Devy pada tanggal 12 Mei 2015

peringat mereka akan peraturan perusahaan yang harus dilakukan guna sebagai penunjang kelancaran kegiatan kerja karyawan selama di kantor.

c. Kaset Video & CCTV

- Pemantau kegiatan dan aktivitas

Kadang seorang karyawan atau pegawai ketika mereka berada di lingkungan kantor, mereka butuh diawasi agar tidak keluar dari peraturan perusahaan seperti yang berkaitan dengan kedatangan karyawan masuk kerja. Di Pelindo III Kaset video dan CCTV menjadi pemantau/pengawas karyawan yang terlambat masuk kerja ke kantor dan dapat dilihat langsung oleh para karyawan lainnya melalui layar televisi yang ada di beberapa bagian ruangan di perusahaan. Jadi karyawan akan berpikir ulang untuk tidak sampai telat atau terlambat masuk kerja. Hal tersebut sebagaimana pernyataan informan Widi Trilaksana yang mengatakan:

“Adanya Kaset Video dan CCTV itu membuatku jadi jarang sekali telat masuk kerja, hampir ga pernah malah. Karena ya malu kalau telat masuk kerja semua karyawan lain akan bisa lihat melalui rekaman CCTV itu yang ditayangkan di TV yang pasti ada di beberapa bagian ruang kantor.”¹⁷

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari informan ibu Devy yang mengatakan:

¹⁷ Hasil wawancara dengan informan Widi Trilaksana pada tanggal 12 Mei 2015

“Memang baik sih bagi kita, agar jadi disiplin. Dan saya kadang menganggapnya sebagai pengawas. Waah ada yang ngawasi, harus jaga sikap nih.”¹⁸

Berangkat dari pernyataan ke dua informan tersebut, jelas bahwa karyawan merespon positif dengan keberadaan Kaset Video dan CCTV dan menanggapi bahwa Kaset Video dan CCTV sebagai media pemantau atau pengawas bagi karyawan yang dapat merekam apa yang sedang dilakukan mereka di perusahaan. Bahkan rekaman dari CCTV tersebut ditayangkan langsung melalui televisi, seperti halnya saat kedatangan karyawan ketika masuk kerja. Jadi keberadaan dari Kaset Video dan CCTV tersebut menjadi alat penunjang kerja para karyawan agar disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka di Perusahaan.

d. Kotak Saran

- Sebagai media penampung komentar karyawan

Kotak Saran merupakan sebuah tempat atau wadah bagi karyawan untuk menampung komentar yang berupa masukan atau kritikan mereka baik yang ditujukan pada manajemen, atasan, atau untuk sesama karyawan. Namun, di Pelindo III ini Kotak Saran digantikan dengan E-mail yang dapat menggantikan Kotak Saran tersebut, atau bahkan lebih efektif. Dengan perkembangan zaman yang semakin maju dan

¹⁸ Hasil wawancara dengan informan ibu Devy pada tanggal 12 Mei 2015

alat komunikasi yang semakin canggih, penggunaan E-mail lebih efektif dari pada Kotak Saran, namun masih tetap memiliki fungsi yang sama. Dan manfaatnya sebagai media penampung komentar karyawan membuat karyawan mempunyai kebebasan dalam berpendapat. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh informan Hafidz Novalsyah dan Widi Trilaksana yang mengatakan:

“Saya pernah ngirim E-mail, ketika saya merasa kurang puas dengan fasilitas yang diberikan, pengen yang seperti ini seperti itu. Dan nyoba lah saya ngirim saran mengenai penyediaan fasilitas tadi, dan eeh ternyata ada balesan.”¹⁹

“Adanya media itu, ya aku manfaatkan dong. Jadi aku punya hak untuk berkomentar.”²⁰

Dapat disimpulkan bahwa karyawan sangat merespon baik dengan adanya media penampung komentar karyawan melalui E-mail tersebut, karena dapat membuat karyawan merasa dihargai keberadaannya di perusahaan. Karena komentar dari para karyawan didengar, dan karyawan sendiri memanfaatkannya sebagai wadah penampung pendapat walaupun itu berupa keluhan, kritikan, atau pun saran dari mereka. Yang selanjutnya dapat mempengaruhi cara kerja karyawan, dimana mereka akan benar-benar serius dan lebih

¹⁹ Hasil wawancara dengan informan Hafidz Novalsyah pada tanggal 12 Mei 2015

²⁰ Hasil wawancara dengan informan Widi Trilaksana pada tanggal 12 Mei 2015

fokus dengan tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan perusahaan karena mereka didengar di perusahaan.

e. Obrolan Langsung

Pembicaraan tatap muka secara pribadi dan langsung sejak dahulu sampai sekarang merupakan salah satu cara yang paling efektif untuk memperlihatkan sikap terbuka pihak manajemen. Obrolan langsung ini memang hampir sama dengan penggunaan E-mail dan mempunyai sifat yang sama dalam penyampaiannya. Akan tetapi kalau Obrolan Langsung secara *face to face*, sedangkan kalau dengan E-mail tidak bisa langsung. Walaupun komentar karyawan terkirim, tapi belum pasti kapan komentar tersebut mendapat balasan.

- Untuk membangun komunikasi yang efektif

Dengan Obrolan Langsung, akan memudahkan karyawan dalam menyampaikan komentarnya dan langsung mendapat tanggapan dari pihak manajemen. Jadi komunikasi di antara karyawan dan pihak manajemen dapat terbangun. Tidak lagi kaku atau ragu-ragu dalam menyampaikan pendapat dan akan tercipta komunikasi yang efektif di kalangan karyawan atau pegawai. Hal ini seperti yang disampaikan informan Hafidz Novalsyah yang mengatakan:

“Obrolan Langsung itu memang perlu, saya jadi dapat melihat langsung respon dari pihak manajemen tadi mengenai apa yang saya sampaikan. Adanya respon yang diberikan, berarti pihak manajemen tadi *welcome* dan mau terbuka kan dengan karyawan.”²¹

Tanggapan dan respon positif dari informan tersebut membuktikan kalau karyawan memanfaatkan Obrolan Langsung sebagai salah satu media untuk bisa *sharing* dengan atasan atau pihak manajemen namun harus tetap sadar dengan posisi sebagai karyawan dan posisi yang ada di atas karyawan/pihak manajemen. Berangkat dari adanya Obrolan Langsung tersebut, maka dengan sendirinya akan tercipta suasana kerja yang nyaman antara karyawan, atau atasan karena komunikasi terjalin dengan lancar dan efektif.

f. Acara kekeluargaan

Berbagai kegiatan dan acara tidak resmi perusahaan, seperti pesta perusahaan, makan malam, dalam rangka merayakan tahun baru atau ulang tahun perusahaan, serta dengan piknik bersama juga. Dan piknik bersama adalah salah satu kegiatan yang sering diadakan oleh pihak manajemen perusahaan.

²¹ Hasil wawancara dengan informan Hafidz Novalsyah pada tanggal 12 Mei 2015

- Perikat hubungan baik

Acara kekeluargaan seperti piknik bersama merupakan salah satu bentuk kegiatan tidak resmi perusahaan. Dengan menyertakan anggota keluarga dan lingkungan terdekat ternyata sangat besar manfaatnya untuk saling mengenal dan merekatkan hubungan baik antara pihak manajemen dengan segenap pegawai atau karyawannya. Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh informan Widi Trilaksana dan Hafidz Novalsyah yang mengatakan:

”Aku jadi mengenal dan lebih akrab dengan teman karyawan lain. Ternyata kebanyakan karakter pegawai dan atasan di jam kerja dan di luar jam kerja itu beda.”²²

“Di sini saya, rekan kerja, dan atasan saling bertemu. Karena kita berada di luar jam kantor dan sedang ngumpul bersama jadi tidak ada peraturan2x yang harus bersikap begini begitu..ya kita ngobrol sana ngobrol sini aja.”²³

Dari pernyataan kedua informan tersebut, adanya acara kekeluargaan yang berupa piknik bersama membawa respon yang sangat positif dari karyawan. Dan sudah pasti karyawan merespon baik, karena untuk liburan mereka juga. Acara Kekeluargaan dimanfaatkan karyawan sebagai ajang saling mengenal dan lebih akrab dengan sesama rekan kerja dan juga dengan atasan. Dimana suasana keakraban tersebut akan

²² Hasil wawancara dengan informan Widi Trilaksana pada tanggal 13 Mei 2015.

²³ Hasil wawancara dengan informan Hafidz Novalsyah pada tanggal 13 Mei 2015

terbawa saat karyawan dan atasan tersebut kembali bekerja di kantor. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan Widi Trilaksana yang mengatakan:

“Setelah piknik bersama dan saat kita kembali bekerja lagi, suasana kebersamaan kita ketika piknik tadi terasa masih ada. Jadi aku, rekan kerjaku dan atasan enjoy aja pas sedang bekerja.”²⁴

Statement dari informan tersebut membuktikan bahwa kebersamaan yang diperoleh dari acara piknik tersebut membawa dampak sebagai penunjang kerja karyawan di kantor. Kerjaan jadi lancar karena adanya rasa kebersamaan dan keakraban yang terjalin sesama karyawan dan atasan, mereka dapat bekerja sama dalam satu tim kerja di perusahaan.

- Untuk refresing

Selain sebagai perekat hubungan baik, Piknik yang merupakan acara kekeluargaan merupakan kegiatan untuk liburan, refresing. Apalagi bagi karyawan yang setiap harinya bekerja, pasti piknik ini sangat berguna sekali untuk merefresh otak. Hal tersebut seperti yang disampaikan informan Ibu Devy, Widi Trilaksana, dan Hafidz Novalsyah yang mengatakan:

“Untuk menyegarkan otak kembali, agar tidak pening dengan urusan kerjaan di kantor.”²⁵

²⁴ Hasil wawancara dengan informan Widi Trilaksana pada tanggal 13 Mei 2015

²⁵ Hasil wawancara dengan informan ibu Devy pada tanggal 13 Mei 2015

“Aku mendukung banget. Yaa kan biar pikiran juga nggak sumpek.”²⁶

“Waaah asik sekali. Kita butuh liburan, perlu lah sesekali liburan, otak juga butuh istirahat..masak harus kerja terus.”²⁷

Seperti respon dari karyawan tersebut, piknik merupakan program kegiatan yang membuat mereka senang dan kegiatan yang mampu menghibur para karyawan. Dimana, mereka harus melepaskan penat dan mendapatkan kesegaran lagi dan kembali beraktivitas dan bekerja lagi di perusahaan dalam keadaan *fresh*.

Dengan adanya media public relations internal yang dijalankan oleh Humas Pelindo III untuk karyawan, dimana tujuan dari pengadaan media tersebut supaya dapat menunjang kerja karyawan semua. Adanya media public relations internal memang berperan membantu dan memberikan manfaat untuk karyawan, jadi respon dari karyawan pun semuanya baik dan positif.

²⁶ Hasil wawancara dengan informan Widi Trilaksana pada tanggal 13 Mei 2015

²⁷ Hasil wawancara dengan informan Hafidz Novalsyah pada tanggal 13 Mei 2015