

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Media merupakan suatu alat untuk mengumpulkan dan menyusun kembali informasi sehingga akan bermanfaat bagi penerima informasi. Seiring berkembangnya zaman, media semakin beraneka ragam. Seseorang dapat menerima informasi melalui media cetak yaitu majalah, buletin, surat kabar, dan tabloid. Sedangkan media elektronik dapat di akses melalui televisi, radio atau *new media* seperti *website*, *blog*, dan *social media*. Ada banyak strategi komunikasi yang digunakan oleh seorang praktisi *public relations* dalam membangun komunikasi internal perusahaan khususnya karyawan, salah satu bentuk nya melalui media internal. Media internal adalah suatu berita mengenai kegiatan perusahaan yang diberikan untuk khalayak internal atau tertentu dan diterbitkan secara teratur. Jika di dalam suatu perusahaan ingin tetap di andalkan *stakeholder*, maka salah satu cara nya adalah menerapkan strategi yang tepat agar terus menyajikan informasi yang dibutuhkan pihak internal perusahaan.

Media internal dibuat oleh *public relations* untuk menginformasikan kebijakan-kebijakan perusahaan, dokumentasi acara, dan informasi penting lainnya karena semua karyawan berhak untuk menerima informasi tentang perusahaan. Menurut Jefkins, (2004:10) dalam buku *Public Relations*, definisi *public relations* adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayak nya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Penggunaan media internal sebagai alat komunikasi dalam suatu perusahaan merupakan startegi yang cukup tepat. Melalui media internal, tentunya seorang *public relations* akan menjadi jembatan penyebar luasan informasi dari manajemen kepada karyawan.

PT Krakatau Steel (Persero) Tbk adalah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang produksi baja, melalui profil BUMN Indonesia 2017 dinobatkan sebagai produsen baja terbesar di Indonesia yang telah meraih sertifikasi ISO 9001 dan ISO 14001 yang menunjukkan kredibilitas perusahaan untuk dapat bersaing secara global. PT Krakatau

Steel (Persero) Tbk juga meraih penghargaan sebagai *Emerging Industry Leader* atas kinerja nya yang unggul, sistematis, dan efisien dalam ajang *BUMN Performance Excellence Award 2017* yang di selenggarakan oleh Forum *Excellence* BUMN di Gedung BNI, Jakarta. Berikut adalah dokumentasi pemberian penghargaan yang di serahkan oleh Deputi Bidang Usaha Konstruksi Sarana dan Prasarana Perhubungan, Ahmad Bambang kepada Mantan Direktut Utama PT Krakatau Steel (Persero) Tbk, Mas Wigrantoro Roes Setiyadi dalam ajang *BUMN Performance Excellence Award 2017*.



**Gambar 1.1**

**Penghargaan *Emerging Industry Leader* diterima oleh Mantan Direktur Utama PT Krakatau Steel (Persero) Tbk, Mas Wigrantoro Roes Setiyadi**

Sumber <http://faktabanten.co.id/krakatau-steel-raih-penghargaan-performance-excellence-award-2017/>. Di akses tanggal 2 September 2018, pukul 19.39 WIB.

Sebagai produsen baja terbesar di Indonesia, PT Krakatau Steel (Persero) Tbk membutuhkan industri-industri pendukung infrastruktur seperti bahan baku baja, baja batangan dan pipa baja sebagai pelengkap kebutuhan untuk menghasilkan besi spons, slab baja, billet baja, batang kawat, baja lembaran panas, dan baja lembaran dingin. Kemudian jasa konstruksi, pelabuhan, pembangkit listrik, pembangkit tenaga air, properti, kesehatan, dan sistem jaringan juga dibutuhkan oleh PT Krakatau Steel

(Persero) Tbk sebagai penunjang kebutuhan kerja karyawan. Oleh sebab itu, PT Krakatau Steel (Persero) Tbk memiliki 11 anak perusahaan sebagai industri pendukung yang di pisah menjadi Satuan Bisnis Unit (SBU).

Karena PT Krakatau Steel (Persero) Tbk fokus pada mengelola industri baja, sehingga memerlukan banyak karyawan yang bekerja di lapangan untuk mengolah dan memproduksi baja. Berdasarkan data perusahaan yang peneliti dapatkan, bahwa total karyawan tetap PT Krakatau Steel (Persero) Tbk 2018 sejumlah 5.188 karyawan dan di dominasi oleh karyawan yang bekerja di lapangan pada departemen Direktorat Produksi dan Teknologi sejumlah 3.307 karyawan. Berikut tabel jumlah karyawan PT Krakatau Steel (Persero) Tbk 2018.

TABEL 1.1  
JUMLAH KARYAWAN PT KRAKATAU STEEL (PERSERO) TBK 2018

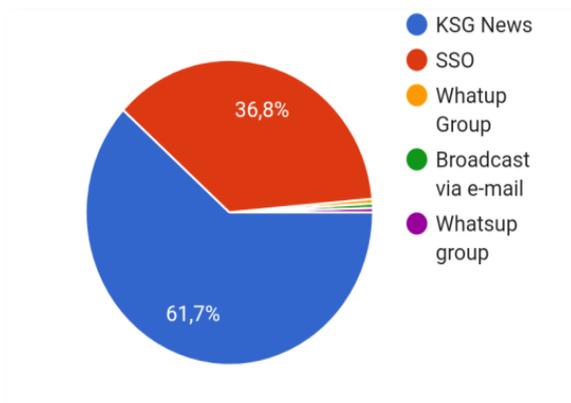
NO	Direktorat	Jumlah Karyawan
1	Direktorat Utama	65
2	Direktorat Logistik dan Pengembangan Usaha	103
3	Direktorat Produksi dan Teknologi	3.307
4	Direktorat Pemasaran	102
5	Direktorat Keuangan	123
6	Direktorat SDM	1.337
7	Deputy Dir. Perencanaan Korp dan Proyek Stra	81
	<b>Total Karyawan</b>	<b>5.188</b>

Sumber : Olahan Peneliti

Dengan jumlah karyawan PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dan Group yang tidak sedikit dan pembaca KSG News salah satu nya ialah afiliasi Bapelkes yang merupakan karyawan pensiunan dengan lokasi yang berjauhan, maka salah satu bentuk komunikasi internal yang digunakan oleh PT Krakatau Steel (Persero) Tbk melalui divisi *Corporate Communication* adalah media cetak yaitu majalah bernama KSG News. KSG News merupakan kepanjangan dari Krakatau Steel Group News. Divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk menyadari bahwa komunikasi internal harus tetap dibangun antara PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dan

Group yang bertujuan untuk menyebar luaskan informasi menyangkut kegiatan internal maupun eksternal yang perlu diberikan kepada segenap *stakeholder* khususnya karyawan PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dan Group.

Pesatnya perkembangan media saat ini, tidak membuat divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk goyah akan penggunaan media internal. Kemudian untuk mendukung keputusan divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk yang tetap bertahan menggunakan media cetak sebagai alat komunikasi internal, peneliti melakukan pra penelitian kepada segenap karyawan PT Krakatau Steel (Persero) Tbk untuk memilih media internal seperti apa yang efektif bagi karyawan. Berikut hasil grafik efektifitas media internal PT Krakatau Steel (Persero) Tbk yang telah peneliti lakukan.



**Gambar 1.2**

### **Hasil Grafik Efektifitas Media Internal PT Krakatau Steel (Persero) Tbk**

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Peneliti melakukan pra penelitian dengan cara penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Krakatau Steel (Persero) Tbk untuk mengetahui respon karyawan dengan adanya KSG News. Selama empat hari, peneliti berhasil mengumpulkan 209 responden. Hasil dari pra penelitian tersebut menunjukkan bahwa KSG News menduduki posisi tertinggi dengan total 61.7%, lalu posisi kedua yaitu SSO dengan total 36.8%, dan posisi

ketiga lainnya yaitu WhatsApp *group chat* dan *broadcast via email* dengan total 15%. Melalui hasil grafik tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa karyawan PT Krakatau Steel (Persero) Tbk masih memilih KSG News sebagai media internal yang efektif, karena media cetak yang berbentuk majalah ini mudah untuk dibaca secara

jelas dan lengkap, di dukung dengan penyajian gambar yang berwarna sehingga dapat menarik perhatian pembaca.

Kemudian dengan jumlah karyawan yang lebih banyak bekerja di lapangan, merupakan alasan terbesar bagi karyawan untuk memilih media cetak sebagai alat komunikasi yang efektif. Berikut sesuai yang disampaikan oleh Ilham Awaludin merupakan salah satu karyawan yang bekerja di lapangan yaitu divisi *Direct Reduction Plant* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk pada saat peneliti melakukan wawancara pada tanggal 13 November 2018, “..... untuk KSG News ini saya sarankan harus tetap dipertahankan dalam bentuk majalah, soalnya mayoritas kerjanya di lapangan, banyak yang udah bapak-bapak, karena kalau bekerja di lapangan gak kaya di kantor yang tiap hari kerjanya pakai komputer.”

Jika di dibandingkan media elektronik yaitu SSO, yang merupakan kepanjangan dari *Single Sign On* ini terdapat slip gaji, *i-news*, berita duka, dan lain sebagainya masih kurang efektif. Karena di dalam SSO informasi yang disampaikan bersifat sementara dan memiliki jangka waktu yang sedikit yaitu hanya tiga hari. Kemudian media *online* lainnya seperti WhatsApp *group chat* dan *broadcast* via *email* tidak memberikan informasi lengkap dan menyeluruh tentang perusahaan.

Divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk selalu berusaha melakukan perubahan agar dapat memenuhi kebutuhan informasi karyawannya. Pada awal kemunculannya di tahun 1974, media internal PT Krakatau Steel (Persero) Tbk diberi nama Buletin KS. Setelah PT Krakatau Steel (Persero) Tbk di pecah menjadi induk perusahaan dan memiliki 11 anak perusahaan sebagai pendukung industri infrastruktur, maka dalam pengelolaan media internal melibatkan anak perusahaan sebagai kontributor dalam pencarian berita atau informasi. Sehingga untuk mengemas nama media internal agar anak perusahaan dapat tercantum namanya, perlu dilakukan perubahan nama menjadi Krakatau Steel Group News yang disingkat menjadi KSG

News. Untuk mempermudah koordinasi selama melakukan pengelolaan media internal, divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dan kontributor dari 11 anak perusahaan membentuk group yang di sebut forum humas. Walaupun di kelola secara bersama dengan forum humas, namun KSG News di terbitkan oleh divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk.

Berkat konsistensi divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dalam membangun media internal sebagai komunikasi internal perusahaan

selama 44 tahun, majalah KSG News berhasil meraih penghargaan yang diselenggarakan oleh Badan Koordinasi Kehumasan Pemerintah (BAKOHUMAS) sebagai Juara Harapan II Kategori Profil Lembaga Cetak BUMN “Anugerah Media Humas 2007” yang dilaksanakan di Ibukota Denpasar, Bali. Berikut piagam penghargaan yang telah di arsipkan oleh divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk.



**Gambar 1.3**

### **Piagam Penghargaan Media Internal KSG News**

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Majalah KSG News terbit satu bulan sekali pada akhir bulan, dan di distribusikan kepada segenap *stakeholder* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dan Group. Setiap bulannya, KSG News memiliki tema yang berbeda. Tema tersebut di tentukan dengan melihat kondisi perusahaan yang sedang terjadi, dan akan dibahas melalui rapat internal forum humas. Media internal PT Krakatau Steel (Persero) Tbk termasuk ke dalam *house journal* karena bersifat majalah bulanan yang di ciptakan oleh suatu perusahaan dan ditujukan khusus kepada internal karyawan, sehingga tidak untuk di perjual belikan. Dalam perkembangannya, majalah KSG News telah mengalami

banyak perubahan dari tahun ke tahun. Mulai dari kertas *cover* yang di gunakan serta ukuran majalah. Saat ini majalah KSG News terdapat 32 halaman, pada saat bernama Buletin KS hanya delapan halaman di setiap edisinya. Kini majalah KSG News berukuran A4 (21.0 cm X 29.7 cm). Untuk *cover* nya menggunakan kertas cover Art Paper 150 gram, dan isi majalah menggunakan kertas HVS 80 gram. Berikut adalah contoh tampilan *cover* dari Buletin KS dan Majalah KSG News saat ini.



**Gambar 1.4**

**Cover Buletin KS Edisi Bulan Febuari 1975 dan Majalah KSG News Edisi 143 November 2018**

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Selain itu, majalah KSG News memiliki rubrik tetap yaitu Pengantar Redaksi, Daftar Isi, Laporan Utama, Info Spesial, Berita Korporasi, KSG Terkini, Warnawarni, dan *Quiz*. Kemudian KSG News juga memiliki rubrik tidak tetap yaitu Artikel, Inovasi, dan Bidik Lensa. Peneliti akan merangkum beberapa contoh rubrik yang ada di majalah KSG News beserta penjelasan informasi pada rubrik tersebut.

Gambar di bawah ini merupakan salah satu contoh rubrik tetap Pengantar Redaksi dan Daftar Isi. Jika dilihat dari sisi kiri atas, terdapat kata pengantar dari forum humas PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dan Group yang menjelaskan tentang informasi apa saja

yang terdapat di majalah KSG News dan tampilan *cover* beserta nama tema pada edisi tersebut. Kemudian jika dilihat pada sisi kanan atas, terdapat serangkaian daftar isi untuk mempermudah pembaca mengetahui nama rubrik beserta halamannya. Pada bagian bawah juga terdapat susunan redaksi yang mengelola media internal KSG News. Nama-nama tersebut merupakan tim forum humas yang terdiri dari divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dan perwakilan divisi humas 11 anak perusahaan, melalui rubrik ini bisa dilihat bahwa majalah internal KSG News diterbitkan oleh divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk.



**Gambar 1.5**

**Contoh Rubrik Tetap Pengantar Redaksi dan Daftar Isi KSG News**

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar di bawah ini merupakan salah satu contoh rubrik tetap yaitu Laporan Utama atau biasa disebut Berita Utama. Isi pada rubrik ini adalah informasi penting dan berita yang paling utama pada kegiatan yang telah dilaksanakan pada bulan sebelumnya. Biasanya isi berita tersebut mengenai aspek bisnis perusahaan khususnya PT Krakatau Steel (Persero) Tbk atau kegiatan besar seperti hari besar nasional yang terjadi hanya satu tahun sekali. Rubrik ini diterbitkan forum humas untuk menciptakan *aware* tentang kondisi perusahaan dan menginginkan karyawan untuk selalu berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan agar bisa memajukan bisnis perusahaan secara bersama.



**Gambar 1.6**

**Contoh Rubrik Tetap Laporan Utama KSG News**

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar di bawah ini merupakan salah satu contoh rubrik tetap yaitu Berita Korporasi. Isi pada rubrik ini adalah informasi meliputi perkembangan yang dilakukan oleh perusahaan atau penghargaan yang telah dicapai oleh PT Krakatau Steel (Persero) Tbk. Informasi ini dimuat dalam rubrik agar terciptanya semangat karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya, sehingga PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dapat terus maju dan berdaya saing di pasar internasional.



**Gambar 1.7**

## Contoh Rubrik Tetap Berita Korporasi KSG News

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar di bawah ini merupakan salah satu contoh rubrik tetap yaitu KSG Terkini. Isi pada rubrik ini adalah untuk memberi tahu kepada segenap *stakeholder* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dan Group, bahwa induk perusahaan maupun anak perusahaan telah melakukan kegiatan eksternal sebagai wujud kontribusi atau kepedulian perusahaan terhadap lingkungan sekitar. Dalam hal ini adalah kegiatan CSR, yaitu pemberian yang dilakukan dapat berupa materi maupun bantuan sarana yang dibutuhkan masyarakat. Kemudian juga forum humas memberikan rubrik ini agar menginformasikan kepada karyawan, bahwa perusahaan PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dan Group selalu membangun hubungan baik antar pihak eksternal untuk menciptakan *branding image* yang baik di mata konsumen.



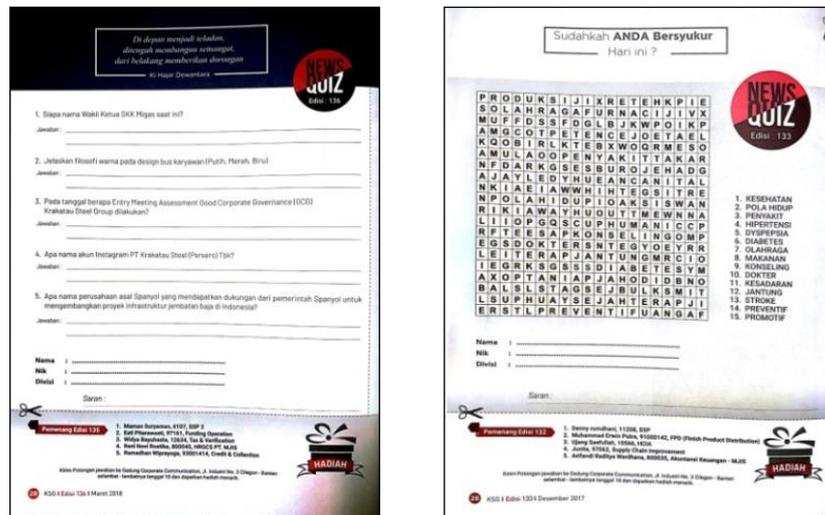
Gambar 1.8

## Contoh Rubrik Tetap KSG Terkini KSG News

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar di bawah ini merupakan salah satu contoh rubrik tetap yaitu *Quiz*. Isi pada rubrik ini adalah sebagai sarana hiburan dan pengetahuan umum karyawan akan informasi yang telah di dapat melalui media internal KSG News. Karyawan dapat mengisi soal *essay* atau mencari kalimat yang jawabannya bisa di temukan secara

vertikal maupun horizontal. Kemudian jawaban dari *quiz* ini dapat karyawan kirimkan langsung ke divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk. Pengumuman pemenang akan di *publish* pada edisi KSG News selanjutnya. Hal ini forum humas kemas, agar menjadi salah satu cara untuk mengetahui seberapa banyak respon karyawan terhadap majalah KSG News ini.



Gambar 1.9

### Contoh Rubrik Tetap Quiz KSG News

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Kehadiran majalah internal KSG News tentunya berdampak pada karyawan agar memperoleh informasi, sehingga timbulnya kesadaran karyawan pada saling mengerti tentang kondisi atau perkembangan perusahaan. Sebagai media perusahaan untuk menyebar luaskan informasi kepada seluruh karyawan PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dan Group tentu nya akan menjadi sumber informasi yang terpercaya. Seperti yang disampaikan oleh *Manager* divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk yaitu Agus Sutan Kaharudin pada saat peneliti melakukan wawancara pada tanggal 12 November 2018, “..... tentu nya karyawan menjadi bangga dengan KSG News sebagai sumber informasi yang terpercaya, valid, dan menjadi tools perusahaan untuk memberikan informasi, kebijakan perusahaan, informasi dari manajemen keseluruhan karyawan, sehingga akan terinfo secara cepat dan selalu di nanti.”

Karena tujuannya adalah ingin menjadi sumber informasi, maka perlu dilakukan tahapan untuk mengetahui apakah tujuan yang di harapkan dapat tercapai. Agar

dapat berjalan dengan efektif terhadap pengelolaan media internal, divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk perlu melakukan tahapan dalam mengelola media internal KSG News. Menurut jurnal yang ditulis oleh Tanjung & Mandalia & Fithrah (2015) dalam Cutlip & Center & Broom, (2005:268) dengan judul *Proses Public Relations PT KAI Pusat Bandung dalam pengelolaan media internal Tabloid Kontak*, terdapat empat tahap proses *public relations* yaitu pertama adalah penemuan fakta (*fact finding*), kedua ialah perencanaan (*planning*), ketiga adalah komunikasi (*communicating*), dan terakhir mengevaluasi (*evaluating*).

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang bagaimana proses kerja divisi *Corporate Communication* PT Krakatau Steel (Persero) Tbk dalam mengimplementasikan pengelolaan media internal KSG News. Dengan ini, peneliti menjadikan hal tersebut sebagai objek penelitian yang diberi judul **“Implementasi Pengelolaan Media Internal PT Krakatau Steel (Persero) Tbk Pada KSG News”**.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka fokus penelitian ini adalah implementasi pengelolaan media internal PT Krakatau steel (persero) Tbk pada KSG News.

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Bagaimana proses penemuan fakta (*fact finding*) *public relations* dalam mengelola media internal KSG News?
- b. Bagaimana proses perencanaan (*planning*) *public relations* dalam mengelola media internal KSG News?
- c. Bagaimana proses komunikasi (*communicating*) *public relations* dalam mengelola media internal KSG News?
- d. Bagaimana proses evaluasi (*evaluating*) *public relations* dalam mengelola media internal KSG News?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui proses penemuan fakta (*fact finding*) *public relations* dalam mengelola media internal KSG News.
- b. Untuk mengetahui proses perencanaan (*planning*) *public relations* dalam mengelola media internal KSG News.
- c. Untuk mengetahui proses komunikasi (*communicating*) *public relations* dalam mengelola media internal KSG News.
- d. Untuk mengetahui proses evaluasi (*evaluating*) *public relations* dalam mengelola media internal KSG News.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoretis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori yang berkaitan dengan Ilmu Komunikasi secara umum dan mengenai media internal perusahaan secara khusus.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi mengenai implementasi proses *public relations* dalam pengelolaan media internal perusahaan.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi bagi karyawan PT Krakatau Steel (Persero) Tbk khususnya pada divisi *Corporate Communication* mengenai implementasi proses *public relations* dalam mengelola media internal KSG News.