

Strategi Handling Complaint dalam Proses Open Recruitment

¹Vika Triyati Aksari, ²Ani Yuningsih

^{1,2}*Bidang Kajian Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

e-mail: ¹Vikatriyati@gmail.com, ²Yuningsihani@yahoo.com

Abstract : The importance of communication within the company must not be separated from the role of a Public Relations (PR) or PR were very active in creating a good relationship with various parties, both internal and external public public, to the sustainability of the company itself. PR must also have a good relationship with the communities that exist around the company and is responsible for the development of the people residing around the company, through mutual communication between the two sides mutually beneficial, in order to achieve common goals. This study discusses the Strategy Handling Complaint PT Bukit Asam (Persero) Tbk. in the Process Open Recruitment. This study aims to determine how to set goals and objectives on handling complaint, formulation of action on handling complaint. and effective communication on complaint handling. The method used in this research is a case study. Because the case study method appropriate in discussing the study further. With the data collection methods are interviews and direct observation of spaciousness as well as the existing documentation in order to reveal the detail research on Strategy Handling Complaint of the company in dealing with people who do pendemoan to companies. From the results of this study are expected to be input for PR PT Bukit Asam (Persero) Tbk and other institutions to solve problems which are similar, especially in promoting good relations with the surrounding community in order to maintain the image and public confidence in the company, so that the incident it will not happen again during the next open recruitment.

Keywords: Strategy Handling Complaint, Community and Belief, Open Recruitment

Abstrak : Pentingnya komunikasi di dalam perusahaan tentunya tidak terlepas dari peran seorang *Public Relations* (PR) atau humas yang sangat aktif dalam menciptakan hubungan baik dengan berbagai pihak, baik itu publik internal maupun publik eksternal, guna keberlangsungan perusahaan itu sendiri. PR juga harus memiliki hubungan yang baik dengan komunitas yang ada di sekitar perusahaan serta bertanggung jawab terhadap pembangunan masyarakat yang berada di sekitar perusahaan, melalui komunikasi timbal balik di antara kedua belah pihak yang saling menguntungkan, guna tercapainya tujuan bersama. Penelitian ini membahas **Strategi Handling Complaint PT Bukit Asam (Persero) Tbk. dalam Proses Open Recruitment**. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara menetapkan tujuan dan sasaran pada *handling complaint*, formulasi aksi pada *handling complaint*. serta komunikasi yang efektif pada *handling complaint*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Karena metode studi kasus yang sesuai dalam membahas penelitian ini lebih jauh. Dengan metode pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi langsung kelapangan serta dokumentasi yang ada guna mengungkap secara detail penelitian mengenai Strategi *Handling Complaint* yang dilakukan perusahaan dalam menangani masyarakat yang melakukan pendemoan kepada perusahaan. Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi humas PT Bukit Asam (Persero) Tbk serta lembaga-lembaga lainnya untuk menyelesaikan permasalahan yang serupa, terlebih lagi dalam meningkatkan hubungan yang baik dengan masyarakat di sekitar perusahaan guna mempertahankan citra serta kepercayaan masyarakat kepada perusahaan, sehingga kejadian tersebut tidak akan terulang lagi pada saat *open recruitment* selanjutnya.

Kata Kunci : Strategi Handling Complaint, Komunitas dan Kepercayaan, Open Recruitment

A. Pendahuluan

Komunikasi dibutuhkan juga dalam sebuah organisasi atau lembaga untuk menjalin hubungan yang harmonis baik dilingkungan internal maupun eksternal guna mencapai tujuan dan kepentingan bersama.

Organisasi atau perusahaan juga membutuhkan komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, antara karyawan dan perusahaan, serta perusahaan dengan masyarakat umum. Perusahaan yang baik dapat mengkomunikasikan berbagai informasi dengan baik kepada pihak internal dan eksternal maupun kepada khalayak luas agar dapat dengan mudah dipahami maksud dan tujuan yang ingin dicapai. Keluhan merupakan sebuah tindakan ketidaknyamanan dari sebuah pelayanan yang diberikan, tentunya hal tersebut dapat mempengaruhi reputasi perusahaan itu sendiri, Kadang sebgaiian perusahaan mengabaikan suatu keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

PT Bukit Asam (Persero) Tbk adalah sebuah perusahaan yang bernaung dibawah pemerintahan dalam mengelola hasil tambang berupa batu bara yang terdapat di Sumatra Selatan. Dalam melakukan kegiatan perusahaan, PT Bukit Asam (Persero)Tbk. ini ditunjang oleh beberapa satuan kerja, salah satunya adalah hubungan masyarakat. Permasalahan terjadi pada awal tahun 2013, keunikan dari pemasalahn ini adalah perusahaan menghadapi pendemoan yang dilakukan oleh ratusan masyarakat, LSM serta karang taruna yang berada di wilayah RING I perusahaan.

Penanganan keluhan adalah suatu permasalahan yang harus dapat di atasi oleh pihak perusahaan dalam menjaga kepercayaan dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang berada di sekitar perusahaan, dengan memberikan perhatian yang baik dalam penanganan atas keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap perusahaan akan dipersepsi atau kesan yang baik pula bagi pihak perusahaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membahas tentang Strategi *Handling complaint* PT Bukit Asam (Persero) Tbk dalam membangun kepercayaan pada proses *open recruitment*,

B. Landasan Teori

Kegiatan komunikasi perusahaan tidak lepas dari yang namanya humas/PR dimana kegiatan komunikasi tersebut behubungan langsung dengan masyrakaat. Adakalanya dalam kegiatan humas mengalami ketidakpuasan yang disampaikan oleh masyarakat kepada perusahaan. Ketidakpuasan tersebut dapat dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang disebut komplain atau klaim. Komplain merupakan sanggahan atau sikap menentang /menyanggah yang dinyatakan sebagai reaksi atas ketidakpuasan terhadap suatu layanan jasa. Keluhan (*complaint*) dapat diartikan sebagi salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang (james, 2006:20).

Menurut James Brian Quinn dalam (Iriantara, 2004:11)strategi diartikan sebagai pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan pokok, kebijakan, dan serangkaian tindakan sebuah organisasi ke dalam suatu kesatuan yang kohersif.

Strategi memiliki tiga tahap, yang *pertama* adalah menetapkan tujuan dan sasaran, dalam manajemen komunikasi penetapan tujuan merupakan misi sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi di masa yang akan datang dan manajer bertugas mengarahkan jalanya organisasi untuk mencapai tujuan tersebut.

Tahapan dalam strategi yang *Kedua* adalah memformulasikan aksi. Formulasi aksi diartikan untuk mengidentifikasi peluang dan tantangan yang sedang dihadapi organisasi atau perusahaan dengan sudut pandang eksternal, menetapkan kelemahan dan keunggulan yang dimiliki organisasi atau perusahaan sedangkan dari sudut pandang internal adalah menyusun rencana jangka panjang membuat strategi-strategi alternatif dan memilih strategi tertentu yang akan dicapai.

Selanjutnya tahan yang *Ketiga* adalah komunikasi efektif. Menurut Thomas Leech dalam buku “*Say it like Shakespeare*” ada 5 komponen atau unsur penting dalam komunikasi yang efektif yang harus diperhatikan yaitu : (1) pengirim pesan (*sender*), (2) Pesan yang dikirimkan (*message*), (3) bagaimana pesan tersebut dikirim (*delivery channel* atau media), (4) penerima pesan (*receiver*), (5) umpan balik (*Feedback*). Komunikasi efektif terjadi apabila sesuatu (pesan) yang diberitahukan oleh komunikator dapat diterima dengan baik atau sama dengan komunikan, sehingga tidak terjadinya salah persepsi.

Kemudian, dalam melaksanakan *handling complaint* diperlukan komunikasi dua arah antara sebuah perusahaan dengan masyarakat, langkah-langkah yang dilakukan untuk melaksanakan *handling complaint* tersebut berkaitan dengan model komunikasi yaitu komunikasi simetris dua arah.

Menurut James E. Grunig dalam (Ruslan, 2003: 105) Model komunikasi simetris dua arah. mengemukakan bahwa:

“Model ini mampu memecahkan atau menghindari terjadinya suatu konflik dengan memperbaiki pemahaman public secara strategis agar dapat diterima, dan dianggap lebih etis dalam penyampaian pesan-pesan (informasi melalui teknik komunikasi untuk membangun saling pengertian, dukungan dan menguntungkan bagi kedua belah pihak.”

Metode perekrutan karyawan dengan sumber dari luar perusahaan, dapat dilakukan dengan cara :

1. Melalui iklan media massa (radio, televisi, koran, internet)
2. Melalui iklan atau edventensi diharapkan perusahaan dapat merekrut calon tenaga kerja dengan spesifikasi tertentu dan dengan pengalaman kerja tertentu. Perekrutan melalui iklan ini biasanya disertai dengan suatu janji yang menarik, misalnya gaji yang besar, masa depan yang menarik dan sebagainya.
3. *Open house* untuk menjaring lebih banyak tenaga kerja yang potensial secara umum, perusahaan dapat melakukan *open house* di sejumlah kalangan yang diprediksikan dapat menarik calon tenaga kerja potensial, seperti di perguruan tinggi, even-even tertentu.
4. Menyewa konsultan perekrutan. Dilakukan untuk mencari dan merekrut tenaga kerja yang profesional dibutuhkan konsultan yang mampu mencari tenaga kerja tersebut, dengan demikian ada jaminan melalui konsultan perekrutan perusahaan tidak perlu membuang waktu untuk mencari tenaga kerja yang sesuai.

C. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti dapatkan berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut “Bagaimana Strategi *Handling complaint* PT Bukit Asam (Persero) Tbk dalam Membangun Kepercayaan pada Proses *Open recruitment* ?”

selanjutnya, pertanyaan muncul dalam pertanyaan penelitian yang diuraikan sebagai berikut :

1. Bagaimana menetapkan tujuan dan sasaran pada *handling complaint* PT Bukit Asam (Persero) Tbk dalam proses *open Recruitment*?
2. Bagaimana memformulasikan aksi pada *handling complaint* PT Bukit Asam (Persero) Tbk dalam proses *open Recruitment*?
3. Bagaimana cara melakukan komunikasi yang efektif pada *handling complaint*

PT Bukit Asam (Persero) Tbk dalam proses *open recruitment*?

Dari hasil penelitian ketiga pertanyaan penelitian tersebut dijelaskan lebih lanjut dan secara rinci sebagai berikut :

1. Bagaimana menetapkan tujuan dan sasaran pada *handling complaint* PT Bukit Asam (Persero) Tbk dalam proses *open Recruitment*?

Dari hasil penelitian dalam menetapkan tujuan dan sasaran *handling complaint*, beliau menyebutkan bahwa dalam menetapkan tujuan dan sasaran pada *handling complaint* diperlukannya kesiapan yang matang agar apa yang menjadi tujuan utama dalam *handling complaint* dapat berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan, terlebih lagi tujuan dari *handling complaint* perusahaan terhadap aksi pendemoan, agar masyarakat tidak bertindak secara anarkis terlebih perusahaan memprioritaskan putra putri daerah dari pada putra putri yang berasal dari luar daerah pada proses perekrutan.

2. Bagaimana memformulasikan aksi pada *handling complaint* PT Bukit Asam (Persero) Tbk dalam proses *open Recruitment*?

Dari hasil penelitian maka *Handling complaint* atau penanganan keluhan sangatlah penting untuk diperhatikan maka humas/PR berperan untuk dapat menjembatani hubungan antara publik eksternal dengan perusahaan. Begitu pula dalam memformulasi aksi perusahaan di mana humas perusahaan turun langsung kemasyarakat dengan melakukan pendekatan personal agar terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan masyarakat dengan cara menanyakan langsung apa yang diinginkan masyarakat terhadap perusahaan serta menampung semua aspirasi yang diberikan masyarakat kepada perusahaan dengan demikian terciptalah hubungan dua arah yang baik agar citra yang diberikan masyarakat kepada perusahaan bersifat positif begitu pula perusahaan memberikan bantuan melalui program satuan kerja *Corporate Social Responsibility (CSR)* di mana program tersebut diberi nama dengan MUSRENBANG yang sampai saat ini masih berjalan. Selanjutnya ialah strategi yang digunakan dalam berkomunikasi dengan pihak massa dimana manajemen perusahaan selalu menekankan agar komunikasi yang dilakukan berlangsung efektif, apa adanya dan tidak panik saat bertemu dengan pihak massa. Koordinasi juga dilakukan dengan kantor perwakilan jakarta untuk menjaga agar aksi pendemoan tidak berdampak besar terhadap perusahaan dan cepat untuk mengambil tindakan. Begitu juga dengan para anggota DPR, Kepolisian dan TNI yang ikut turun langsung kelapangan untuk meninjau secara langsung aksi pendemoan.

Selain itu yang tidak kalah pentingnya adalah ketika perwakilan juru bicara perusahaan yang mewakili penadangan perusahaan terhadap aksi demo dimana juru bicara menyampaikan keterangan serta informasi didepan awak media yang datang, agar wartawan mengetahui bahwa perusahaan tidak menganggap sepele pemasalahan yang sedang dihadapi tetapi, tidak juga membenarkan aksi pendemoan serta tuntutan masyarakat yang diberikan kepada perusahaan. taktik yang digunakan harus tepat sasaran.

3. Bagaimana cara melakukan komunikasi yang efektif pada *handling complaint* PT Bukit Asam (Persero) Tbk dalam proses *open recruitment*?

Dari penelitian diatas maka Komunikasi yang efektif adalah sebuah proses di mana seseorang mengirim atau menerima pesan dengan mengetahui pasti apa arti maksud pesan itu. Begitu juga dengan komunikasi yang terjalin antara perusahaan dengan masyarakat yang berada di sekeliling perusahaan, jika komunikasi tidak berjalan dengan efektif maka akan menimbulkan konflik yang dapat merugikan kedua

belah pihak. Peranan komunikasi merupakan tugas seorang humas/PR karena seorang humas/PR tidak hanya sebagai juru bicara perusahaan dalam menjembatani hubungan dengan publik eksternal tetapi dituntut juga untuk bisa mengemas informasi dan mengkomunikasikannya dengan baik kepada pihak *stakeholder*, khususnya publik eksternal yang berkaitan dengan perusahaan. Terlebih lagi ketika perusahaan mengalami keadaan pendemoan seperti ini, maka tugas humas/PR tidak kalah pentingnya dengan komunikasi yang dilakukan. Keluhan (*complaint*) tersebut ditangani oleh perusahaan dengan cara menciptakan komunikasi dua arah, di mana humas turun langsung kelapangan untuk menanyakan apa yang diinginkan masyarakat kepada perusahaan, selanjutnya pihak humas menyampaikan keluhan masyarakat ring I kepada pihak BOD (Badan penanggung jawab). Perusahaan juga melakukan persuasi dengan cara mengajak masyarakat ring I beserta LSM untuk duduk bersama serta mengawasi proses perekrutan yang sedang berlangsung.

Bahwa komunikasi yang efektif dapat dilakukan dengan cara humas PT Bukit Asam (Persero) Tbk. melakukan ajakan untuk duduk bersama serta negosiasi apa yang diinginkan masyarakat serta apa yang diinginkan perusahaan dengan para LSM serta masyarakat Ring I hingga terjadinya kata kesepakatan yang tidak menimbulkan tindakan pendemoan lagi, serta terciptanya komunikasi dua arah yang baik. Kecakapan dalam membina hubungan (*Relational Competency*) sangat penting untuk dipelajari, karena kecakapan tersebut merupakan salah satu syarat dalam mencapai tujuan organisasi, baik organisasi komersil maupun organisasi sosial.

D. Kesimpulan

1. Menetapkan Tujuan dan Sasaran

Dalam menetapkan tujuan dan sasaran *handling complaint* perusahaan melakukan dengan cara *top down* di mana tujuan ditetapkan langsung oleh atasan dan selanjutnya disampaikan kepada bawahan, dalam menetapkan sasaran dalam *handling complaint* perusahaan melihat terlebih dahulu siapa yang melakukan aksi pedemo.

2. Formulasi Aksi

Dalam hal strategi memformulasikan aksi untuk melakukan *handling complaint* perusahaan berusaha untuk bersifat terbuka dan transparansi terhadap masyarakat ring I beserta para LSM dalam proses *open recruitment* dan juga perusahaan menjelaskan kepada masyarakat ring I dan para LSM bahwa perusahaan adalah milik negara, sehingga memiliki tanggung jawab terhadap pemerintah dan negara serta dalam proses *open recruitment* perusahaan juga melibatkan PPJK UNSRI sebagai konsultan perekrutan di mana perusahaan berusaha untuk terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan baik internal perusahaan maupun eksternal perusahaan. Perusahaan juga melibatkan masyarakat ring I serta perwakilan LSM dalam menyaksikan proses penyeleksian serta serangkaian tes ada yang dilakukan perusahaan dengan PPJK UNSRI agar tidak terjadinya kesalahpahaman dan tidak merugikan perusahaan maupun masyarakat ring I dan para LSM.

3. Komunikasi yang Efektif

Dalam melakukan komunikasi yang efektif perusahaan menciptakan komunikasi yang diberi nama “satu pintu” di mana komunikasi satu pintu ini melibatkan banyak pihak yaitu dari pihak perusahaan melibatkan Dirut, GM UPTE, SM SDM, Manajer humas beserta jajaran, dari pihak pemerintahan yaitu Bupati, camat, koramil, dan polisi, dari pihak masyarakat yaitu para perwakilan LSM dan Masyarakat Ring 1. Di mana semua pihak yang terlibat duduk bersama dalam 1 ruangan untuk

melakukan musyawarah, diskusi, perundingan di mana pihak perusahaan berusaha untuk mendengarkan apa kemauan dari masyarakat serta LSM.

Daftar Pustaka

- Yulianti, Neni. 2011. *Dasar - Dasar Public Relations*. Bandung : Pusat Penerbitan. Universitas Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Universitas Islam Bandung
- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ardinto, Elvinaro .2004. *Public Relations Suatu Pendekatan Praktis*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy
- Mulyana, Deddy.2011. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Saleh, Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press
- Moore, Frazier. 2000. *Hubungan Masyarakat Prinsip, Kasus, dan Masalah*.
- Yin, Robert K. 2012. *Studi kasus Desain dan Metode (edisi revisi)*. Jakarta : Rajawali Pers