

ABSTRAKSI

NAMA : VINA OKTAVIANI
NIM : D0C007102
JUDUL TA : PERAN PUBLIC RELATIONS PT. TELKOM DIVRE IV JATENG & DIY DALAM MENGATASI KONFLIK INTERNAL PERUSAHAAN

Telkom merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang memiliki jumlah karyawan cukup besar, dengan karakteristik dan latar belakang yang berbeda-beda. Adanya perbedaan keinginan dari setiap karyawan mampu memicu munculnya konflik dalam perusahaan. Salah satu contoh konflik internal perusahaan yaitu demo yang terjadi di halaman gedung Telkom Divre IV pada 1 Maret 2010 lalu. Penyebab utama munculnya demo ini karena karyawan merasa keberatan dengan kebijakan penurunan gaji yang dilakukan oleh perusahaan pada 48 karyawan yang terkena penurunan jabatan, sebagai akibat transformasi jabatan yang dilakukan perusahaan pada 1 Februari 2010.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran Public Relations PT. Telkom Divre IV Jateng & DIY dalam mengatasi konflik internal perusahaan. Peneliti menilai peran PR dalam mengatasi konflik internal perusahaan dengan melihat peranannya sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah dan pemanfaatan media untuk mengatasi konflik, dalam buku **Ruslan (2006)**. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara secara mendalam (indepth interview), dimana yang menjadi narasumber adalah Officer 1 Komunikasi dan 3 staff PT. Telkom Divre IV Jateng & DIY.

Berdasarkan penelitian di lapangan, peran Public Relations sebagai penasehat ahli ternyata sangat kurang. Hal ini terlihat dari solusi dan nasehat yang disampaikan PR pada manajemen hanya digunakan sebagai alternatif jalan keluar bagi manajemen untuk mengatasi konflik. Berbeda dengan peran PR sebagai penasehat ahli, peranan PR dirasa sangat baik sekali dalam usahanya menjadi fasilitator komunikasi antara manajemen dengan karyawan. Hal ini terlihat dalam komunikasi yang dilakukan saat berdialog dengan karyawan dan juga saat Public Relations menyampaikan segala keluhan serta tuntutan karyawan pada manajemen. Namun dalam peranan PR sebagai fasilitator proses pemecahan masalah, PR ternyata tidak memiliki kewenangan penuh dalam menetapkan suatu keputusan guna mengatasi konflik yang terjadi. Jadi disini PR hanya berwenang untuk mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya, mencari tahu penyebab konflik, menjadi mediator antara manajemen dengan karyawan serta membantu memberikan solusi pada manajemen untuk mengatasi konflik yang terjadi. Dalam pemanfaatan media komunikasi, Public Relations hanya menggunakan media komunikasi secara lisan dan langsung dengan karyawan saat berdialog dan juga saat menyampaikan tuntutan karyawan pada manajemen.

Akhirnya pihak manajemen mengeluarkan keputusan untuk mengembalikan gaji 48 karyawannya seperti sedia kala, namun dengan syarat perusahaan tidak memberikan potongan gaji karyawan di bulan-bulan sebelumnya.

Semarang, Agustus 2010
Dosen Pembimbing

Dra. Taufik Suprihatini, M. Si
NIP. 19530302.198003.2.001