

**KOMUNIKASI PERSUASIF PIMPINAN UNIT KERJA
SERIKAT PEKERJA KIMIA ENERGI PERTAMBANGAN
DAN UMUM PT. DUTA SUGAR INTERNASIONAL DALAM
MEMENUHI HAK BONUS AKHIR TAHUN PEKERJA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
pada Konsentrasi Hubungan Masyarakat Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:
AMANIYAH
6662142630

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

2019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya sebagai penulis Skripsi berikut:

Judul : Komunikasi Persuasif Pimpinan Unit Kerja Serikat
Pekerja Kimia Energi & Umum PT. Duta Sugara
Internasional Dalam Memenuhi Hak Bonus Akhir Tahun
Pekerja
Nama Mahasiswa : Amaniyah
NIM : 6662142630
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi tersebut di atas adalah benar-benar hasil karya asli saya dan tidak memuat hasil karya orang lain, kecuali dinyatakan melalui rujukan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila dikemudian hari ditemukan hal-hal yang menunjukkan bahwa sebagian atau seluruh karya ini bukan karya saya, maka saya bersedia dituntut melalui hukum yang berlaku. Saya juga bersedia menanggung segala akibat hukum yang timbul dari pernyataan yang secara sadar dan sengaja saya nyatakan melalui lembar ini.

Serang, 22 Januari 2019



AMANIYAH

6662142630

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini ditetapkan bahwa Skripsi berikut

Judul : Komunikasi Persuasif Pimpinan Unit Kerja Serikat
Pekerja Kimia Energi & Umum PT. Duta Sugar
Internasional Dalam Memenuhi Hak Bonus Akhir Tahun
Pekerja
Nama Mahasiswa : Amaniyah
NIM : 6662142620
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah diuji dan dipertahankan pada tanggal 22 Januari 2019 melalui Sidang di Serang dan dinyatakan LULUS.

Tanggal:

Pembimbing I,



Andin Nesia, S.IK., M.I.Kom
NIP. 1982060620060420001

Tanggal:

Penguji I,



Dr. Nurprapti Wahyu W, M.Si
NIP. 197002092009122001

Tanggal:

Pembimbing II



Uliviana Restu H, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 198107172006042003

Tanggal:

Penguji II,



Burhanudin, SE., M.Si
NIP. 197504052008121002

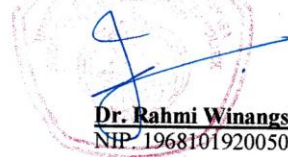
Mengetahui



Dr. Agus Stafari, S.Sos., M.Si
NIP. 197108242005011002

Tanggal:

Ketua Jurusan



Dr. Rahmi Winangsih, M.Si
NIP. 196810192005012001

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 pada program studi ilmu komunikasi dengan konsentrasi hubungan masyarakat di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Skripsi ini berjudul “Komunikasi Persuasif Pimpinan Unit Kerja Serikat Pekerja Kimia Energi Pertambangan dan Umum PT. Duta Sugar Internasional dalam Memenuhi Hak Bonus Akhir Tahun Pekerja”.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun diharapkan sekali guna memperbaiki skripsi ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Identifikasi Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian	11
a. Manfaat Teoritis.....	11
b. Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN TEORITIS.....	13
A. Komunikasi Organisasi.....	13
a. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	14
b. Aliran Informasi dalam Organisasi	16
c. Arus Informasi dalam Organisasi	17
B. Komunikasi Persuasif	19
a. Unsur-Unsur Komunikasi Persuasif	19
b. Teknik Komunikasi Persuasif	25

c. Karakteristik Individu	27
C. Hubungan Industrial	28
a. Hubungan Industrial Pancasila.....	30
b. Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial	32
D. Pengertian Serikat Pekerja	37
a. Sifat dan Tujuan Serikat Pekerja	38
b. Peran dan Fungsi Serikat Pekerja.....	39
F. Hak Pekerja.....	41
G. Kerangka Berfikir	42
H. Penelitian Terdahulu.....	45
BAB III METODELOGI PENELITIAN	50
A. Pendekatan Penelitian.....	50
B. Fokus Penelitian.....	51
C. Teknik Pengumpulan Data.....	52
D. Informan Penelitian	54
E. Teknik Analisis Data.....	56
F. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Deskripsi Objek Penelitian	59
a. Struktur PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional	60
b. Logo PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional	62
B. Deskripsi Data	63
a. Data Olahan Mengenai Unsur-unsur Komunikasi Persuasif yang dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional	63
b. Data Olahan Mengenai Teknik Komunikasi Persuasif yang dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional	79
C. Pembahasan Penelitian	81
a. Unsur-unsur Komunikasi Persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional	81
b. Teknik Komunikasi Persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional	97
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	109
a. Saran Teoritis.....	109
b. Saran Praktis	109
UCAPAN TERIMA KASIH.....	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	118
BIODATA MAHASISWA	155

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1 Pelaksanaan Penelitian	58
Tabel 4.1 Komposisi dan Personalia Pengurus PUK SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.....	62
Tabel 4.2 Data Unsur-unsur Komunikasi Persuasif.....	69
Tabel 4.3 Data Teknik Komunikasi Persuasif	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tabel Upah Minimum Kota/Kabupaten 2009-2015.....	7
Gambar 2.1 Penyelesaian Perselisihan dengan Musyawarah Bipartit	34
Gambar 2.2 Penyelesaian Perselisihan dengan Mediasi	35
Gambar 2.3 Penyelesaian Perselisihan Melalui Konsiliasi	36
Gambar 2.4 Penyelesaian Melalui Arbitrase	37
Gambar 2.5 Kerangka Berfikir	44

ABSTRAK

Amaniyah. NIM 6662142630. Skripsi. Komunikasi Persuasif Pimpinan Unit Kerja Serikat Pekerja Kimia Energi Pertambangan dan Umum PT. Duta Sugar Internasional dalam Memenuhi Hak Bonus Akhir Tahun Pekerja. Pembimbing I: Andin Nesia, S.IK., M.I.Kom dan Pembimbing II: Uliviana Restu H, S.Sos., M.I.Kom.

Setiap karyawan memiliki hak untuk mendapatkan penghargaan untuk pekerjaan yang sudah dilakukannya, hal tersebut tercantum pada Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang sudah disepakati bahwa karyawan berhak mendapatkan bonus disetiap pekerjaannya. Penelitian ini didasari permasalahan tidak terpenuhinya hak bonus akhir tahun pekerja di PT. Duta Sugar Internasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Konsep komunikasi persuasif yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Unsur-Unsur Komunikasi Persuasif dan Teknik Komunikasi Persuasif. Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur-unsur komunikasi persuasif yang diterapkan pada PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional yakni (1) sifat *Persuader* yang dimiliki adalah Reseptif, Selektif, Disgetif dan Transmitif (2) *Persuadee* yang bersahabat secara terbuka dan tidak terbuka (3) Pesan persuasif bertujuan untuk pengubahan tanggapan, dengan cara perpegangan pada PKB (4) Terjadi persepsi yang positif pada pelaksanaan komunikasi persuasif (5) Saluran persuasif, bertatap muka secara langsung dan mengikuti perkembangan media komunikasi (6) Umpan balik internal, membuka wawasan, memberikan penjelasan mengenai masalah atau kebijakan yang terjadi dengan cara *win-win solutions*. Dengan sudah menentukan unsur-unsur komunikasi persuasif maka PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional untuk memenuhi hak pekerja menggunakan teknik Ingerasi dan teknik *Itching device* saat melakukan penyelesaian permasalahan hak pekerja.

Kata kunci: Komunikasi Persuasif, Hak Pekerja, Serikat Pekerja.

ABSTRACT

Amaniyah. NIM 6662142630. Undergraduate Thesis. Persuasive Communication of the Leadership Unit of the Chemical Union of Mining and General Energy PT. Duta Sugar Internasional in Fulfilling Workers' End of Year Bonus Rights. Advisor I: Andin Nesia, S.IK., M.I.Kom and Advisor II: Uliviana Restu H, S.Sos., M.I.Kom.

Every employee has the right to get an award for the work he has done, it is stated in the Collective Labor Agreement (PKB) that has been agreed that the employee has the right to get a bonus in each of his jobs. This research is based on the problem of not fulfilling the year-end bonus rights of workers at PT. Duta sugar Internasional. This research aims to explain and determine how persuasive communication PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. The concept of persuasive communication used in this research is the Elements of Persuasive Communication and Persuasive Communication Techniques. The research method used is a qualitative descriptive methods, data collection is done by interviews and document studies. The results showed that the elements of persuasive communication applied to PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, namely (1) Persuader's character possessed is Receptive, Selective, Disgetive and Transmitive (2) Persuadee that is friendly openly and not openly (3) Persuasive message aims to change responses, by hold on PKB (4) Positive perception, openness between union members. (5) Persuasive channels, by following the development of communication media. (6) Internal feedback, opening insights, providing explanations about problems or policies that occur through win-win solutions. By determining the elements of persuasive communication, PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional to fulfill workers 'rights use Ingerasi techniques and Iching device techniques when resolving workers' rights issues.

Keywords: Persuasive Communication, Workers' Right, Trade Union.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri atau perusahaan adalah kombinasi dari modal, manajemen dan pekerja. Mereka adalah suatu kesatuan yang terpisah dan mempunyai motivasi yang berbeda. Pemodal adalah yang menanamkan modal dengan perhatian utama mereka adalah untuk mendapat keuntungan semaksimal mungkin. Manajemen selalu berada disana untuk melindungi kepentingan dari para pemodal. Kemudian aspek berikutnya yang tidak kalah penting di dalam proses perindustrian adalah pekerja atau buruh.

Henry Simamora menyatakan bahwa Serikat Pekerja adalah sebuah organisasi yang berunding bagi karyawan tentang upah-upah, jam-jam kerja, dan syarat-syarat dan kondisi-kondisi pekerjaan lainnya¹. Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa serikat pekerja merupakan organisasi tempat berunding bagi para pekerja. Dengan kehadiran Serikat Pekerja para pekerja dapat melakukan negosiasi dengan pengusaha dalam hal kebijakan perusahaan yang menyangkut hak pekerja, sebab ketika adanya serikat pekerja maka menjadi sebuah kewajiban bagi perusahaan untuk menegosiasikan segala sesuatu dengan serikat pekerja.

Pengertian Serikat Pekerja seperti yang dijelaskan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang serikat pekerja adalah organisasi yang dibentuk dari, oleh

¹ Simamora, Hendry. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta. Hal 678

dan untuk pekerja baik di perusahaan maupun di luar perusahaan, yang bersifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis dan bertanggung jawab guna memperjuangkan, membela, serta melindungi hak dan kepentingan pekerja serta meningkatkan kesejahteraan, pekerja/buruh dan keluarganya².

Pada 15 September 1945 lahir sebuah organisasi massa buruh yang bernama BBI (Barisan Boeroeh Indonesia). Pada September 1945, dalam kongresnya yang dihadiri oleh kaum buruh dan tani, teretuslah Partai Buruh Indonesia dan juga sepakat untuk menuntaskan revolusi nasional. Untuk mempertahankan tanah air dari serangan musuh, BBI membentuk Laskar Buruh bersenjata di pabrik-pabrik. Sementara untuk kaum perempuan dibentuk Barisan Buruh Wanita (BBW).³ Serikat pekerja di Indonesia erat hubungannya dengan Sejarah Pergerakan Buruh Indonesia. Dalam organisasi yang terbentuk pada 15 September 1945 dipilih nama 'barisan' karena pada masa itu di Indonesia masih terlibat perang kemerdekaan. Untuk itu BBI lebih mengutamakan pembentukan 'barisan' agar memudahkan mobilisasi bagi Serikat Pekerja dan Partai Buruh di Indonesia.

Untuk mewujudkan revolusi nasional yang disebutkan sebelumnya, dalam hal ini adalah sebuah kesejahteraan pekerja.⁴ Kesejahteraan pekerja/buruh adalah suatu pemenuhan kebutuhan dan/atau keperluan yang bersifat jasmaniah dan rohaniah, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja, yang secara langsung

² Hukumonline.com. 2000. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2000 Tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh*. <http://www.hukumonline.com> (diakses pada tanggal 03 Mei 2018 pada pukul 15:05 WIB)

³ GSBM-KASBI Bekasi. 2012. *Sejarah Gerakan Buruh Indonesia*. <http://gsbmkasbibekasi.blogspot.co.id> (diakses pada tanggal 03 Mei 2018 pada pukul 15.10 WIB)

⁴ Bambang Kesowo. 2003. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan*. www.kemenerin.go.id (diakses pada tanggal 05 Januari 2018 pada pukul 21.03)

atau tidak langsung dapat mempertinggi produktivitas kerja dalam lingkungan kerja yang aman dan sehat.

Kesejahteraan pekerja/buruh merupakan aspek penting yang juga turut dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Bab I Pasal 1 ayat 31 menjelaskan bilamana hak-hak buruh tersebut tidak terpenuhi, akan menimbulkan permasalahan diantara buruh dan perusahaan. Oleh karena itu permasalahan buruh juga menjadi poin penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menjalankan segala aktivitas perusahaannya.

Salah satu aspek Pancasila dan UUD 1945 yang telah menjadi cita-cita bangsa Indonesia adalah kesejahteraan masyarakat, walaupun dalam prakteknya belum bisa diwujudkan. Buruh yang juga merupakan masyarakat Indonesia di dalam realitasnya masih mempunyai beragam permasalahan, diantaranya permasalahan hubungan antara pekerja maupun hubungan antara pekerja dengan perusahaan. Hubungan perusahaan tempat buruh bekerja dengan pemerintah juga menjadi persoalan yang ikut mempengaruhi kesejahteraan buruh.

Permasalahan yang muncul dan dapat mempengaruhi kesejahteraan buruh adalah akibat dari kelalaian pengawasan dan penetapan keputusan yang tidak adil seperti: permasalahan upah, permasalahan mengenai pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan hidup, permasalahan mengenai pemutusan hubungan kerja, permasalahan mengenai tunjangan sosial dan kesehatan, dan permasalahan mengenai lapangan pekerjaan⁵. Permasalahan-permasalahan diatas merupakan

⁵ *ibid*

permasalahan mengenai hak buruh yang tidak terpenuhi oleh perusahaan. Permasalahan tersebut secara tidak langsung menjadi tanggung jawab serikat buruh sebagai penjabatan antara buruh dan perusahaan.

Provinsi Banten merupakan salah satu kawasan industri terbesar di Indonesia yang meliputi kawasan industri Cilegon, kawasan industri Kabupaten Serang, dan kawasan industri Kabupaten Tangerang. Salah satu contohnya adalah kawasan industri Kabupaten Serang yang merupakan kawasan industri strategis, jumlah industri yang tersedia sekitar 500 industri⁶. Industri tersebut tersebar di wilayah Serang Barat yang diperuntukan bagi industri kimia, logam dasar dan rancang bangun yang bersifat padat modal dan wilayah Serang Timur yang diperuntukan bagi aneka industri yang bersifat padat karya.

PT. Duta Sugar Internasional adalah salah satu contoh pabrik yang berada di kawasan industri Kabupaten Serang, tepatnya di Jl. Raya Bojonegara, Pulo Ampel. Perusahaan ini bergerak pada bidang kilang gula, yaitu pengelolaan gula, produksi gula halus yang diperuntukkan konsumsi industri. Pada perusahaan ini terdapat Serikat Pekerja yang diberi nama PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. PUK-SP KEP sendiri adalah kepanjangan dari Pimpinan Unit Kerja Serikat Pekerja Kimia Energi Pertambangan dan Umum. PUK-SP KEP adalah bagian dari SPKEP SPSI (Serikat Pekerja Kimia Energi dan Pertambangan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia) yang merupakan organisasi pekerja bersifat Demokrasi, Independen dengan tujuan Mewujudkan, Meningkatkan Kesejahteraan Pekerja Indonesia beserta keluarganya.

⁶ Anton S. 2017. *Industri di Kabupaten Serang Semakin Bertambah*. www.radarbanten.co.id (diakses pada 04 Mei 2019 pada pukul 12.57)

SPKEP SPSI terlahir dengan nama SP FARMASI dan KIMIA tahun 1985, lalu berubah menjadi FSP KEP SPSI⁷. Dalam perkembangannya sesuai pemberlakuan UU 21/2000 tentang Serikat Pekerja / Serikat Buruh maka FSP KEP SPSI terdapat beberapa unit-unit dari berbagai perusahaan antara lain adalah perusahaan yang bergerak di bidang Kimia, Perusahaan yang bergerak dibidang Energi dan pertambangan. Awal terbentuknya serikat pekerja didalam PT. Duta Sugar Internasional dengan adanya permintaan dari pihak manajemen perusahaan untuk mengirimkan perwakilan karyawan dalam pengambilan keputusan perusahaan. Diwaktu yang bersamaan, salah satu karyawan bernama Agustian dan beberapa temannya mencetuskan untuk membuat serikat pekerja sebagai perwakilan dari karyawan yang berfungsi untuk menjebatani antara karyawan dan perusahaan.

Hingga akhirnya pada tanggal 12 Desember 2011 PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional terbentuk dan disahkan berdasarkan Surat Keputusan Dewan Pimpinan Cabang Federasi Serikat Pekerja Kimia, Energy, Pertambangan, Minyak Gas Bumi Dan Umum Kab. Serang Nomor: 025/FSP KEP/DPC/SRG/A/XII/2011 tanggal 12 Desember 2011 dan telah dicatatkan pada kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Serang dengan nomor :25/SP-KEP/PT.DSI/02.25/XII/2011⁸. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah serikat pekerja yang mempunyai tujuan menjembatani karyawan dengan management perusahaan dengan cara mendiskusikan dan menegosiasi melalui

⁷ www.spkep-spsi.org

⁸ Hasil wawancara pra penelitian dengan ketua PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional

komunikasi persuasif dengan management perusahaan. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah hal-hal yang dapat merugikan karyawan.

Periode pembentukan PUK-SP PT. Duta Sugar Internasional terjadi secara bersamaan dengan adanya suatu kasus pelanggaran yaitu pembayaran upah yang tidak sesuai (*unfairness salary*). Hal itu pula yang menjadi salah satu dasar pembentukan Serikat PUK SP. Titik permasalahan terletak pada pemberian upah yang tidak sesuai dan dibayarkan jauh dibawah standar UMR yang telah ditetapkan Pemerintah. Suatu perusahaan idealnya membayar sesuai dengan ketetapan UMR yaitu sebesar Rp.1.030.000,- tetapi karyawan hanya menerima upah sebesar Rp. 750.000,-⁹. Berikut data yang ditampilkan melalui tabel daftar UMR Kab/Kota di Provinsi Banten 2009-2015 yang dirilis resmi oleh BPS Prov. Banten:

Gambar 1.1

Tabel Upah Minimum Kota/Kabupaten Serang 2009-2015

Kabupaten/Kota	Upah Minimum Kabupaten/Kota per Bulan (Rupiah)							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Kab Pandeglang	840 000	918 950	964 500	1 015 000	1 050 000	1 182 000	1 418 000	1 737 000
Kab Lebak	842 000	918 000	959 500	1 007 500	1 047 800	1 187 500	1 490 000	1 728 000
Kab Tangerang	953 850	1 055 000	1 117 245	1 285 000	1 527 000	2 200 000	2 442 000	2 710 000
Kab Serang	927 500	1 030 000	1 101 000	1 189 600	1 320 500	2 080 000	2 340 000	2 700 000
Kota Tangerang	958 782	1 064 500	1 118 009	1 290 000	1 527 000	2 203 000	2 444 301	2 730 000
Kota Cilegon	971 400	1 099 000	1 174 000	1 224 000	1 347 000	2 200 000	2 443 000	2 760 590
Kota Serang	927 500	1 030 000	1 050 000	1 156 000	1 231 000	1 798 446	2 166 000	2 375 000

Sumber <https://banten.bps.go.id>

⁹ Hasil wawancara dengan Mantan Ketua PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional tahun 2012

Dari hasil pra penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui wawancara dengan Agustian selaku mantan ketua PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, terdapat penghapusan Bonus Tahunan karyawan. Menurut perjanjian kerja bersama (PKB) PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dengan PT. Duta Sugar Internasional pada BAB IV tentang Penghapusan pasal 33 dijelaskan bahwa perusahaan mengupayakan memberi bonus tahunan kepada karyawan sesuai dengan kemampuan perusahaan¹⁰. Penghapusan bonus karyawan ini menjadi suatu permasalahan bagi keberlangsungan kesejahteraan karyawan dimana bonus tahunan adalah sebuah penghargaan berupa materiil bagi karyawan yang telah bekerja keras selama setahun bekerja. Disetiap kasus yang terjadi, penyelesaian permasalahan tersebut menggunakan cara bipartit antara ketua PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dengan ditemani beberapa anggota lainnya menemui pihak manajemen. Penyelesaian tersebut pihak PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional melakukan sebuah negosiasi untuk memecahkan permasalahan yang telah terjadi, negosiasi sendiri berjalan dengan mempersuasi pihak manajemen untuk memikirkan lagi tentang hak-hak karyawan yang tidak dipenuhi.

Komunikasi persuasif menjadi salah satu andalan yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam penyelesaian permasalahan yang berarti komunikasi yang bertujuan untuk mengubah atau mempengaruhi kepercayaan, sikap, dan perilaku seseorang samapi ia bertindak sesuai dengan dengan apa yang diharapkan oleh komunikator. Artinya dalam penyelesaian permasalahan disini

¹⁰ Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Pimpinan Unit Kerja SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Hal 24

komunikasi persuasif sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan mengenai hak-hak buruh yang tidak terpenuhi dan tentunya menyalahi ketentuan yang ada. Ketentuan yang ada disini adalah sebuah perjanjian kerja bersama (PKB) yang sudah disepakati antara kedua belah pihak yaitu PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dengan pihak manajemen perusahaan.

Pada dasarnya setiap proses komunikasi seringkali dihadapkan pada hambatan yang bersifat eksternal, seperti pengalaman, situasi dan norma-norma yang berlaku. Tak jarang pesan apa yang disampaikan oleh persuader tidak tersampaikan dengan baik dan juga terkadang tidak menggunakan pikiran yang logis. *Persuader* kadangkala menggunakan perasaan, keinginan pribadi atau pihak tertentu atau yang lainnya untuk pengambilan keputusan.

Komunikasi adalah kebutuhan dasar manusia, sejak lahir dan selama proses kehidupannya, manusia akan selalu terlibat dalam tindakan-tindakan komunikasi. Tindakan komunikasi sendiri dapat dilakukan dengan berbagai cara, mulai dari kegiatan yang bersifat individu, tindakan komunikasi antara dua arah atau lebih, keluarga, kelompok serta organisasi yang dapat dilakukan secara verbal, nonverbal serta langsung atau tidak langsung.

Komunikasi persuasif yang peneliti ambil dalam penelitian ini lebih mengarah kepada komunikasi persuasif yang dilakukan antara Serikat dan Karyawan. Artinya alur komunikasi yang terjadi adalah dari manajemen ke serikat lalu ke karyawan. Pada hakikatnya komunikasi yang disampaikan dari manajemen ke serikat adalah satu nada dan bersifat transparan. Pada interaksi yang dilakukan

serikat ke karyawan, perlu diterapkan komunikasi persuasif agar informasi dari manajemen dapat tersampaikan secara jelas.

Semua perusahaan memiliki berbagai permasalahannya masing-masing. Dibalik suatu permasalahan yang menyangkut karyawan, tentunya ada alasan yang dapat dijelaskan oleh perusahaan. Dalam hal tersebut, serikat mempunyai peranan penting di dalam mengemas alasan perusahaan dengan menggunakan komunikasi persuasif. Serikat juga mempunyai peranan penting di dalam keharmonisan antara karyawan dengan perusahaan. Serikat harus bisa mengerti situasi yang sedang dialami oleh perusahaan dan dapat menjelaskan kembali situasi tersebut dengan pengemasan pesan sesuai dengan unsur-unsur komunikasi persuasif. Namun, komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional tidak digunakan secara maksimal sehingga hal ini menjadi salah satu faktor penyebab munculnya rasa ketidakpercayaan karyawan kepada serikat.

Pada kenyataan yang terjadi, PUK-SP KEP tidak menyampaikan informasi dari perusahaan ke karyawan secara keseluruhan. Hal ini menimbulkan rasa curiga pada karyawan dan mengakibatkan adanya persepsi buruk kepada serikat. Karyawan menganggap bahwa serikat lebih memihak kepada perusahaan dan keluar dari visi misi serikat itu sendiri. Visi misi serikat pada dasarnya lebih pro kepada karyawan, namun PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dianggap lebih pro kepada manajemen.

Komunikasi antara karyawan kepada serikat harus satu suara. Pada hakikatnya, serikat adalah organisasi yang dibentuk untuk merepresentasikan

karyawan kepada pihak manajemen. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional terdiri dari orang-orang yang menengahi dan menjembatani komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan pihak manajemen PT. Duta Sugar Internasional. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional mempunyai keharusan untuk memiliki visi dan misi yang sama dengan karyawan PT. Duta Sugar Internasional karena pada dasarnya PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah representasi dari karyawan PT. Duta Sugar Internasional. Untuk itu penulis memfokuskan penelitian pada bagaimana unsur-unsur komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional serta bagaimana teknik komunikasi yang dilakukan dalam memenuhi hak para pekerja.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan diteliti yaitu: **“Bagaimana Komunikasi Persuasif yang terjadi pada PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam Memenuhi Hak Bonus Akhir Tahun Pekerja?”**

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka peneliti merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana unsur-unsur komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak bonus akhir tahun pekerja?
2. Bagaimana teknik komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak bonus akhir tahun pekerja.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menggambarkan dan menjelaskan unsur-unsur komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak bonus akhir tahun pekerja.
2. Untuk menggambarkan dan menjelaskan teknik komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak bonus akhir tahun pekerja.

E. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi peneliti Ilmu Komunikasi dan menambah pengetahuan baru khususnya mengenai komunikasi persuasif sebuah organisasi pekerja yang menaungi karyawan yang terbentuk dalam serikat buruh dengan usaha untuk memenuhi hak-hak pekerja di sebuah perusahaan. Serta dengan adanya penelitian ini dapat menjadi referensi bagi calon peneliti yang berkeinginan untuk mengambil studi mengenai Komunikasi persuasif organisasi pekerja yang dikaitkan dengan hak-hak karyawan perusahaan dan menjadi perbandingan bagi calon peneliti yang akan membuat penelitian di masa mendatang.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Serikat pekerja khususnya untuk PUK-SP KEP PT. Duta Sugar International untuk terus membangun komunikasi persuasif dengan cara membangun

kekeluargaan atau keakraban terhadap anggota ataupun manajemen untuk berjuang dalam memenuhi hak-hak para karyawan.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Komunikasi Organisasi

Komunikasi bagi manusia sangatlah penting begitupun dengan sebuah organisasi, komunikasi menentukan lancarnya penyampaian sebuah pesan dengan baik bagi suatu organisasi. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pemimpin sebuah organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka agar pesan tersampaikan, hal ini juga berlaku oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, karena pada dasarnya PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah sebuah organisasi yang memiliki badan hukum.

Deddy Mulyana mengatakan komunikasi organisasi (*Organization Communication*) terjadi dalam suatu jaringan yang lebih besar dari pada komunikasi kelompok, komunikasi antar-pribadi dan ada kalanya juga komunikasi publik¹¹. Deddy juga menjelaskan bahwa Komunikasi formal merupakan komunikasi yang struktur oleh sebuah organisasi, yakni antara komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas, serta komunikasi horizontal. Sedangkan komunikasi informal tidak mengikuti struktur organisasi, tetapi melakukan komunikasi seperti komunikasi sehari-hari.

¹¹ Masmuh, Abdullah. 2008. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*. UMM Pres. Malang. Hal 6

Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu organisasi.¹² Dapat disimpulkan bahwa Komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari sesuatu organisasi tertentu.

Dalam sebuah penyampaian pesan atau saat berkomunikasi apalagi dalam sebuah organisasi yang berstruktur tentunya perlu keseimbangan, artinya pada saat berkomunikasi perlu kesejajaran antara komunikator dan komunikan untuk mendapatkan hasil yang sempurna atau mendapatkan pesan yang sebenarnya tanpa hambatan. Karena dalam komunikasi yang terjadi PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional juga memerlukan keseimbangan dalam komunikasi yang terjadi dengan tujuan terpenuhinya hak pekerja.

a. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi

Adapun fungsi komunikasi dalam organisasi berorientasi untuk mencari keuntungan (*profit*) maupun nirlaba (*non-profit*), memiliki empat fungsi organisasi yaitu:¹³

1. Fungsi Informatif

Dalam fungsi informatif organisasi dipandang sebagai suatu sistem pengelolaan informasi berupaya memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dengan kualitas sebaik-baiknya dan tepat waktu. Melalui penyebaran informasi ini, setiap orang didalam organisasi menjadi

¹² Mulyana, Deddy. 2005. *Komunikasi Organisasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung Hal 31

¹³ Ibid Hal 278

mengerti akan tata cara serta kebijakan yang diterapkan pimpinan dan diharapkan akan memperlancar pelaksanaan tugas masing-masing.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif berhubungan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, ada dua hal yang berperan dalam fungsi ini, yaitu:

- a. Atasan atau orang-orang yang berada pada tatanan manajemen adalah mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan.
- b. Berkaitan dengan pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja, artinya bawahan membutuhkan kepastian tata cara dari batasan mengenai pekerjaannya.

3. Fungsi Persuasif

Fungsi persuasif lebih banyak dimanfaatkan oleh pihak pimpinan dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk memperoleh dukungan dari karyawan tanpa adanya unsur paksaan apalagi kekerasan. Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan jika pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi Integratif

Untuk menjalankan fungsi integratif, setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.¹⁴ Fungsi ini menekankan pada sebuah organisasi yang menyediakan media saluran untuk mempermudah pekerjaan atau tugas yang dilakukan.

b. Aliran Informasi dalam organisasi

Dalam suatu organisasi dalam bentuk perusahaan, aliran komunikasi yang digunakan menentukan informasi tersebut tepat sasaran dan dapat dipahami secara sama oleh semua pihak. Guetzkow (1965) menyatakan bahwa “aliran komunikasi dalam suatu organisasi dapat terjadi dengan tiga cara : serentak, berurutan, atau kombinasi dari kedua cara ini”.¹⁵

1. Penyebaran pesan secara serentak

Pada masa sekarang, penyebaran pesan secara serentak mudah dilakukan apalagi pada sebuah perusahaan besar. Saat ini sudah banyak teknologi yang memudahkan manusia dalam berinteraksi dan menjalankan aktifitasnya seperti, *Fax*, *Internet*, telepon/*handphone* dan lain-lain. Penyebaran pesan secara serentak mungkin suatu cara yang lebih umum lebih efektif dan lebih efisien untuk melancarkan aliran informasi dalam suatu organisasi.

¹⁴ Ibid hal 280

¹⁵ R. Wayne Pace dan Don F Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi*. Remaja Rosdakarya. Bandung Hal 171

2. Penyerbaran Pesan Secara Berurutan

Penyebaran pesan secara berurutan ini dapat dikatakan pesan yang disampaikan secara bertahap. Bertahap maksudnya adalah sesuai dengan struktur organisasi. Aliran informasi ini memperlambat laju informasi yang akan disampaikan pada semua pihak. Maka individu cenderung menyadari adanya informasi pada waktu yang berlainan. Karena adanya perbedaan dalam menyadari informasi tersebut, mungkin akan timbul masalah dalam koordinasi.

c. Arus Informasi dalam organisasi

Adanya sebuah komunikasi dapat memudahkan pimpinan dalam menyampaikan informasi kepada karyawan guna mencapai tujuan utama perusahaan. Dalam berkomunikasi terdapat arus informasi yang perlu diperhatikan untuk itu dibahas berdasarkan tempat dimana khalayak sasaran berada, yaitu:

1. Komunikasi Internal

Komunikasi internal organisasi didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan yaitu:¹⁶

“Proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan, dsb.”

¹⁶ Effendy. Onong. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya. Bandung. Hal. 122

Proses komunikasi internal bisa dikatakan sebagai komunikasi antarpribadi ataupun komunikasi kelompok. Komunikasi internal ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan intruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, dll kepada bawahannya. Sedangkan bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, penjelasan-penjelasan, pengaduann-pengaduan, dsb kepada pimpinan.

b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan dan karyawan. Komunikasi horizontal juga dapat dikatakan komunikasi yang berlandaskan secara tidak formal. Seperti saat mereka berkomunikasi bukan pada jam kerja melainkan diluar jam kerja seperti saat beristirahat. Hal ini dapat membangun semangat kerja dan kepuasan kerja karyawan.

2. Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak diluar organisasi. Komunikasi ini lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat (*public relations officer*) dari pada

pimpinan sendiri¹⁷. Dan dalam komunikasi eksternal juga terdapat dua jalur secara timbal balik, yakni komunikasi dari organisasi kepada khalayak dan dari khalayak kepada organisasi.

A. Komunikasi Persuasif

Komunikasi Persuasif menurut istilah persuasi (*persuasion*) bersumber pada perkataan latin yaitu *persuasio*. Kata kerjanya adalah *persuadere*, yang berarti membujuk, mengajak, atau merayu. Agar komunikasi persuasif itu mencapai tujuan dan sasarnya, maka perlu dilakukan perencanaan yang matang¹⁸.

Kenneth E. Andersen dalam bukunya menampilkan definisi persuasi sebagai:¹⁹

“Suatu proses komunikasi antarpersonal dimana komunikator berupaya dengan menggunakan lambang-lambang untuk mempengaruhi kognisi penerima; jadi, efek perubahan sikap atau kegiatan seperti yang diinginkan komunikator.”

Dari berbagai definisi tersebut, dapat diartikan bahwa persuasi merupakan kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh orang yang bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku pihak yang dipersuasi dengan memanfaatkan faktor psikologis dan sosiologis komunikasi.

a. Unsur-unsur Komunikasi Persuasif

Adapun unsur-unsur dalam suatu proses komunikasi persuasif menurut Sumirat & Suryana (2016) adalah;

1. *Persuader*

Persuader adalah orang atau sekelompok orang yang

¹⁷ Ibid hal 128

¹⁸ Effendi, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hal 21

¹⁹ Ibid hal 103

menyampaikan pesan dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku orang lain, baik secara verbal maupun nonverbal.

Terdapat lima jenis sikap penting bagi seorang persuader, yakni :²⁰

- a. Reseptif (*receptive*), jika seorang *persuader* bersedia menerima gagasan dari orang lain, seperti dari teman sejawat, atasan, bawahan, atau dari siapapun berarti ia telah memiliki sikap reseptif. Berbagai gagasan, baik yang positif maupun negatif akan bermanfaat untuk menciptakan ide-ide cemerlang. Tidak selamanya gagasan yang buruk itu jelek dan tidak selamanya gagasan yang baik itu bagus.
- b. Selektif (*selective*), jika seorang *persuader* dalam menerima informasi yang menerpa dirinya melakukan berbagai saringan dan pilihan terhadap informasi tersebut maka ia bersikap selektif. Sikap selektif terjadi pada saat seorang persuader menjadi seorang *persuadee*, informasi begitu melimpah disekitar kita. Seorang *persuader* yang baik akan berperan sebagai seorang *persuadee* yang baik pula. Oleh karena itu, tidak semua informasi tersebut diserapnya. Hanya informasi-informasi yang bernilai bagi dirinya sajalah yang akan diproses.
- c. Digestif (*digestive*), sikap disegtif berarti kemampuan dalam mencerna berbagai gagasan yang datang pada diri *persuader*, yang akan ia gunakan sebagai bahan untuk berkomunikasi dengan orang lain. Kemampuan ini mencakup kritis dalam memahami makna dari

²⁰ Soemirat, Soleh & Suryana, Asep. 2016. *Komunikasi Persuasif*. Universitas terbuka. Tangerang Selatan. Hal 2.27

pesan yang tersurat, mampu memahami inti dari pesan yang diterimanya, serta mampu dalam memprediksi pengaruh dari pesan yang diterimanya.

- d. Asimilatif (*assimilative*), sikap asimilatif mengandung makna bahwa seorang *persuader* memiliki kemampuan untuk meramu (mix) gagasan yang diterimanya dari berbagai sumber informasi dengan pengetahuan yang ada di kepalanya secara sistematis. Dari ramuan tersebut, ia mampu menciptakan gagasan-gagasan baru yang orisinal, yang merupakan bahan untuk ia komunikasikan.
- e. Transmisif (*transmissive*), seorang *persuader* harus memiliki kemampuan dalam memilih kata-kata yang fungsional, mampu menyusun kata dan atau secara logis, memilih waktu yang tepat untuk berkomunikasi, dan sebagainya sehingga ia mampu menciptakan perubahan sosial pada diri khalayak sarannya.

2. *Persuadee*

Persuadee adalah orang atau kelompok orang yang menjadi tujuan pesan itu disampaikan/dialurkan oleh *persuader*/komunikator baik secara verbal maupun nonverbal. Sikap *persuadee* belum tentu akan berubah begitu saja. Hal ini ditentukan oleh faktor-faktor kepribadian dan pengalaman masa lalu. Faktor tersebut dapat berpengaruh terhadap kepercayaan penerima pada pesan dan motivasi penerima dalam mengubah atau tidaknya opini.

Dalam upaya mencermati *persuadee*, ada beberapa klasifikasi menurut

Nothstine (1991) yaitu:²¹

- 1) Persuadee yang tidak bersahabat secara terbuka artinya persuadee yang menentang posisi kita atau secara aktif melawan kita hingga meminta dukungan orang lain untuk mementang kita.
- 2) Persuadee yang tidak bersahabat artinya persuadee yang hanya melakukan penolakan-penolakan, tidak berupa perlawanan dan tidak mencari dukungan untuk melawan kita.
- 3) Persuadee yang netral, persuadee yang tidak memihak pada siapapun dan terkesan tidak peduli dengan keadaan sekitar.
- 4) Persuadee yang ragu-ragu, persuadee yang lebih memihak kepada kita. Karena memiliki karakter demikian akhirnya mempunyai sikap bimbang.
- 5) Persuadee yang tidak diketahui, persuadee ini tidak memiliki informasi apapun tentang kita dan tidak mengenal kita. Akibatnya keputusan yang dibuat bergantung pada seberapa besar kita meyakinkan mereka.
- 6) Persuadee yang mendukung, persuadee yang memihak dan berpikiran positif terhadap tindakan kita, walaupun hal itu dilakukan tidak secara terbuka.
- 7) Persuadee yang mendukung secara terbuka, persuadee yang mendukung kita secara penuh dan mengikuti apapun keputusan yang diberikan.

3. Persepsi

Persepsi persuadee terhadap persuader dan pesan yang disampaikan

²¹ Op.cit Hal 1.29

akan menentukan efektif tidaknya komunikasi persuasif yang terjadi. Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuan seseorang.

4. Pesan Persuasif

Pesan persuasif dipandang sebagai usaha sadar untuk mengubah pikiran dan tindakan dengan memanipulasi motif-motif ke arah tujuan yang telah ditetapkan²². Makna memanipulasi dalam pernyataan tersebut bukanlah mengurangi atau menambah fakta sesuai konteksnya, tetapi dalam arti memanfaatkan fakta-fakta yang berkaitan dengan motif-motif khalayak sasaran, sehingga tergerak untuk mengikuti maksud pesan yang disampaikan kepadanya.

Dengan demikian, pesan persuasif berusaha untuk mengkondisikan, menguatkan atau membuat perubahan tanggapan sasaran. Oleh karena itu, paling tidak terdapat tiga tujuan pesan komunikasi persuasif yaitu:²³

- a. Membentuk tanggapan (*Shaping Respons*), pembentukan tanggapan tersebut dilakukan pada sasaran yang mengetahui banyak tentang topik yang dibicarakan ataupun tidak. Akibat pembentukan tanggapan tersebut terlihat pada saat sasaran persuasi mengetahui sedikit tentang topik yang dibicarakan (Nelson dan Cornelia, 1984)
- b. Penguatan Tanggapan (*Reinforcing Responses*), penguatan tanggapan adalah terdapatnya kesinambungan perilaku yang sedang berlangsung saat ini terhadap beberapa produk, gagasan atau isu.

²² Ritonga, M. Jamiluddin. 2005. *Tipologi Pesan Persuasif*. Jakarta : PT. Indeks. Hal 5

²³ Soemirat, Soleh & Suryana, Asep. 2016. *Komunikasi Persuasif*. Universitas terbuka. Tangerang Selatan. Hal 5.35

Menurut Fortheringham (1966), maksud dari penguatan tanggapan disini adalah kontinuitas sasaran persuasi yang melakukan apa yang telah mereka lakukan.

- c. Perubahan Tanggapan (*Changing Responses*), perubahan tanggapan adalah perubahan tanggapan sasaran persuasi untuk mengubah perilaku mereka terhadap suatu produk, konsep, atau gagasan. Persuader berupaya untuk mengubah tanggapan sambil meminta kepada sasaran untuk mewakili dan atau menghentikan beberapa perilaku.

5. Saluran Persuasif

Saluran merupakan perantara ketika seorang persuadee mengoperkan kembali pesan yang berasal dari sumber awal untuk tujuan akhir²⁴. Saluran (*channel*) digunakan oleh *persuader* untuk berkomunikasi dan Umpan balik internal adalah reaksi dari *persuadee* atas pesan yang disampaikannya, atau berupa sikap koreksi terhadap pesan yang disampaikannya gan berbagai orang, secara formal maupun nonformal, secara tatap muka (*face to face communication*) ataupun bermedia (*mediated communication*).

6. Umpan Balik dan Efek

Sastropetro menjelaskan umpan balik adalah jawaban atau reaksi yang datang dari komunikan atau datang dari pesan itu sendiri. Umpan balik terdiri dari umpan balik internal dan umpan balik eksternal²⁵. Umpan balik internal adalah sebuah reaksi komunikator atas pesan yang disampaikannya. Jadi,

²⁴ Op.cit hal 2.36

²⁵ Ibid hal 2.38

umpan balik internal bersifat koreksi atas pesan yang terlanjur diucapkan. Sedangkan umpan balik eksternal adalah reaksi yang datang dari komunikan karena pesan yang disampaikan komunikator tidak dipahaminya atau tidak sesuai dengan keinginannya atau harapannya.

Sedangkan efek adalah perubahan yang terjadi pada diri komunikan sebagai akibat dari diterimanya pesan melalui proses komunikasi. Perubahan yang terjadi bisa berupa perubahan sikap, pendapat, pandangan dan tingkah laku. Dalam komunikasi persuasif, terjadinya perubahan baik dalam aspek sikap, pendapat maupun perilaku pada diri persuadee merupakan tujuan utama. Inilah letak pokok yang membedakan komunikasi persuasif dengan komunikasi lainnya.

b. Teknik Komunikasi Persuasif

Dalam komunikasi persuasif dibutuhkan cara-cara untuk membuat berhasil pesan yang disampaikan, berikut adalah teknik komunikasi persuasif yang disebutkan oleh Onong Uchjana Effendy:²⁶

1. Teknik Asosiasi

Teknik asosiasi adalah penyajian pesan komunikasi dengan cara menumpangkannya pada suatu objek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak. Seorang komunikator harus benar-benar dapat memilih dengan baik objek dan tokoh yang akan digunakan, sehingga pesan atau informasi yang disampaikan akan tercapai

²⁶ Effendi, Onong Uchjana. 2004. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hal 23

tujuannya. Teknik ini sering dilakukan pada kalangan bisnis atau kalangan politik.

2. Teknik Integrasi

Teknik Integrasi adalah kemampuan komunikator untuk menyatukan diri secara komunikatif dengan komunikan, metode ini mengandung pengertian adanya kemampuan komunikator untuk menyatukan diri kepada pihak komunikan atau menggambarkan bahwa ia “senasib” dengan komunikan. Hal ini dikarenakan teknik integrasi ini mengajak seorang komunikan dengan cara menggunakan kata-kata “kita” atau “kami” sebagai simbol bahwa antara komunikator dan komunikan tidak memiliki keterbatasan.

3. Teknik Ganjaran (*Pay of idea*)

Teknik ganjaran (*Pay of idea*) merupakan kegiatan untuk mempengaruhi orang lain dengan cara mengiming-ngiming hal yang menguntungkan atau hal yang menjanjikan harapan. Teknik ini sering dipertentangkan dengan teknik “pembangkitan rasa takut” (*Fear Arousing*), yakni satu cara yang bersifat menakut-nakuti atau menggambarkan konsekuensi yang buruk demi membangkitkan emosional.

4. Teknik *Itching Device*

Teknik *Itching Device* yaitu menata pesan komunikasi dengan himbauan emosional sedemikian rupa sehingga komunikan menjadi lebih tertarik. Teknik ini dalam kegiatan persuasif ialah seni menata

pesan dengan upaya menimbulkan emosional yang dimaksudkan komunikan dapat termotivasi untuk melakukan apa yang telah disampaikan. Komunikator sama sekali tidak membuat fakta pesan yang berbeda, faktanya sendiri tetap utuh, tidak diubah, tidak ditambah dan tidak dikurangi.

5. Teknik *Red Herring*

Teknik *Red Herring* adalah seni seorang komunikator untuk meraih kemenangan dalam perdebatan dengan mengelakkan argumentasi yang lemah untuk kemudian mengalihkannya sedikit demi sedikit aspek yang disukai guna dijadikan senjata ampuh dalam menyerang lawan. Teknik ini dalam komunikasi persuasif menitikberatkan pada penguasaan materi karena teknik ini berhubungan dengan perdebatan, sehingga membutuhkan sebuah argument yang kuat untuk menjadi pemenang.

c. Karakteristik Individu

Richard M. Perloff dalam buku *Dynamics of Persuasion* mengungkapkan faktor-faktor konsistensi manusia dalam bersikap dan berperilaku. Adapun dua hal yang menjadi faktor dalam hal tersebut yakni '*Self Monitoring*' dan '*Direct Experience*'²⁷.

1. *Self monitoring*. Ada dua kelompok manusia berdasarkan *point self monitoring* ini. Kelompok pertama, yakni karakteristik seseorang yang

²⁷ Perloff, Richard M. 2003. *The Dynamics of Persuasion; Communication and Attitudes in the 21st Century*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publisher. Hal 85

membedakan pribadinya ketika bertemu dengan orang tertentu, atau pada situasi tertentu. kelompok ini disebut juga sebagai kelompok high self-monitor. Karena mereka cenderung melihat siapa yang dihadapi dan dalam situasi seperti apa mereka, untuk menentukan perilakunya. Kelompok berikutnya yakni orang-orang ini cenderung tidak memerhatikan publik dan situasi yang dihadapi. Mereka cenderung mengekspresikan apapun yang mereka rasakan, dan mengklaim hal tersebut sebagai perilaku aslinya, pada publik dan situasi apapun. Kelompok ini digolongkan sebagai *low self-monitors*.

2. *Direct Experience*. Pengalaman juga menjadi faktor yang menentukan hubungan sikap dan perilaku seseorang. Beberapa sikap terbentuk berdasarkan pengalaman langsung ketika menghadapi situasi atau masalah sehari-hari. Sebagian lainnya, didapatkan secara tidak langsung. Misalnya dari mendengarkan nasehat orang tua, mendapat informasi di televisi, membaca buku, dan sebagainya. Sikap yang terbentuk melalui pengalaman langsung (*direct experience*) akan lebih mudah untuk diserap, daripada sikap yang terbentuk melalui pengalaman tidak langsung.

C. Hubungan Industrial

Hubungan industrial merupakan bidang studi multidisiplin yang memperelajari masalah-masalah hubungan ketenagakerjaan. Oleh karena pentingnya hubungan ketenagakerjaan dalam proses produksi (industri) hubungan industrial sering disebut dengan hubungan ketenagakerjaan. Dalam arti sempit,

hubungan industrial diartikan sebagai hubungan antara manajemen pekerja atau *management – employees relationship*²⁸. Dalam pengertian yang sebenarnya, hubungan industrial adalah hubungan antara banyak pihak yang berkepentingan atas keberhasilan perusahaan yaitu pengusaha atau manajemen serta pekerja, namun masyarakat dan pemerintah juga terlibat didalamnya.

Undang-undang No.13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan menyebutkan pengertian hubungan industrial sebagai suatu sistem hubungan yang terbentuk antara para pelaku dalam proses produksi barang dan atau jasa yang terdiri dari unsur pengusaha, pekerja atau buruh, dan pemerintah yang didasarkan pada nilai-nilai pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Dapat diambil kesimpulan bahwasannya hubungan industrial adalah hubungan yang dijalin antara pekerja, pihak yang mempekerjakan (perusahaan) dan pemerintah, yang tidak hanya dengan manajemen yang menjalankan fungsinya untuk mengatur perkerjaan saja.

Hubungan industrial mencakup tiga aspek, yaitu pengembangan ilmu pengetahuan (*science building*), penyelesaian masalah (*problem solving*), dan etika (*ethical*)²⁹. Pengembangan ilmu pengetahuan bertujuan untuk lebih memahami hubungan ketenagakerjaan melalui penelitian dan juga dapat dikatakan sebagai multi-disiplin antara semua bidang ilmu seperti ekonomi tenaga kerja sampai pada hukum. Dalam aspek penyelesaian masalah bertujuan untuk merancang sebuah kebijakan-kebijakan untuk membantu berjalannya hubungan ketenagakerjaan dengan baik. Dan dalam aspek etika bertujuan untuk

²⁸ Sumanto. 2014. *Hubungan Industrial*. Jakarta: CAPS. Hal 01

²⁹ Ibid hal 04

mengedepankan pandangan bahwa pekerja juga sebagai manusia yang mempunyai hak asasi manusia.

a. Hubungan Industrial Pancasila

Hubungan industrial yang harmonis merupakan hubungan yang konstruktif antara pekerja dan pengusaha, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kelangsungan usaha. Untuk tercapainya hal tersebut, semangat “*win-win solution*” perlu ditumbuhkembangkan secara terus menerus. Untuk itu, peningkatan kesadaran dan saling keterbukaan menghargai kepentingan masing-masing pihak merupakan suatu kondisi yang perlu diciptakan didalam perusahaan karna itu adalah pilar utama dalam membangun hubungan industrial yang harmonis.

Berdasarkan hasil Seminal Nasional Hubungan Industrial Pancasila yang diselenggarakan tahun 1974 dikemukakan tujuan hubungan industrial pancasila adalah :³⁰

- a) Menyukseskan pembangunan dalam rangka mengemban cit-cita bangsa Indonesia yaitu masyarakat adil dan makmur.
- b) Ikut berperan dalam melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.
- c) Menciptakan ketenangan, ketentraman dan ketertiban kerja serta ketenagan usaha.
- d) Meningkatkan produksi dan produktivitas kerja.
- e) Meningkatkan kesejahteraan pekerja serta derajatnya sesuai dengan

³⁰ Ibid hal 132

martabatnya.

Dalam menciptakan suatu kondisi dan suasana yang harmonis dibutuhkan sikap mental dan sikap sosial, untuk menunjang hubungan industrial Pancasila yang dapat dikembangkan memerlukan sarana-sarana utama sebagai berikut :³¹

1. Lembaga kerjasama Bipartit dan Tripartit

- a. Lembaga kerjasama Bipartit

Lembaga kerjasama bipartit penting dikembangkan diperusahaan agar komunikasi antara pihak pekerja dan pihak pengusaha selalu berjalan dengan lancar. Dengan demikian kesalahpahaman antara kedua belah pihak dapat dihindari, saling pengertian mengenai kepentingan bersama dapat dikembangkan sehingga terciptanya ketenangan kerja dan meningkatnya produksi dan produktivitas.

- b. Lembaga kerjasama tripartit

Lembaga kerjasama tripartit perlu dikembangkan sebagai forum komunikasi, konsultasi dan dialog antara berbagai pihak. Dengan dikembangkannya lembaga kerjasama tripartit maka kebijaksanaan pemerintah yang dikeluarkan dalam bidang Hubungan Industrial dapat dikomunikasikan oleh semua pihak.

2. Kesepakatan Kerja Bersama

- a. Kesepakatan kerja bersama merupakan sarana yang penting dalam

³¹ Ibid hal 136

mewujudkan hubungan Industrial Pancasila, melalui hal ini dapat mewujudkan suatu proses musyawarah dan mufakat dalam mewujudkan kesepakatan kerja bersama.

- b. Dalam kesepakatan kerja bersama semangat hubungan industrial pancasila perlu mendapatkan perhatian. Untuk mencerminkan hubungan industrial pancasila kedalam kebijaksanaan mengenai pengupahan, syarat-syarat kerja maupun jaminan sosial didalam kesepakatan kerja bersama.
- c. Untuk mendorong dicerminkannya hubungan industrial pancasila kedalam kesepakatan kerja bersama supaya paling sedikit harus memiliki suatu pendahuluan atau mukadimah yang mencerminkan falsafah hubungan industrial pancasila.

b. Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial

Hubungan industrial, yang merupakan keterkaitan kepentingan antara pekerja/buruh dengan pengusaha, berpotensi menimbulkan perbedaan pendapat, bahkan perselisihan antara kedua belah pihak. Perselisihan tersebut berkaitan dengan hak yang telah ditetapkan, keadaan ketenagakerjaan yang belum ditetapkan baik didalam perjanjian kerja dan peraturan perusahaan. Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang penyelesaian perselisihan hubungan industrial, yaitu undang-undang Nomor 22 Tahun 1975.³²

Perselisihan hubungan industrial (PHI) adalah perbedaan pendapat yang

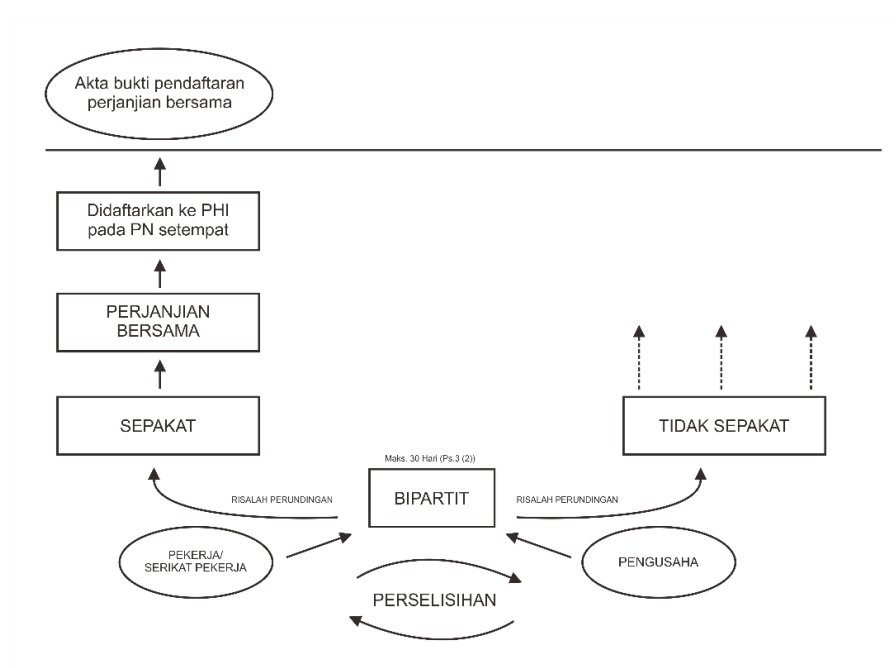
³² Ibid hal 151

mengakibatkan adanya pertentangan antara pengusaha atau gabungan pengusaha dengan pekerja/buruh atau serikat pekerja karena adanya perselisihan mengenai hak, kepentingan, pemutusan hubungan kerja dan perselisihan antar serikat pekerja/buruh dalam satu perusahaan. Dalam hal ini PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional mencoba menyelesaikan masalah diatas, Berikut ini penjelasan lebih lanjut mengenai mekanisme penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang dapat dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional:³³

1. Penyelesaian melalui perundingan bipartit, yaitu perundingan anatar dua belah pihak. Bila dalam perundingan bipartit mencapai kata sepaka, maka para pihak yang berselisih harus membuat perjanjian bersama yang kemudian didaftarkan pada Pengadilan Hubungan Industrial setempat, jika tidak mencapai kesepakatan maka salah satu pihak mendaftarkan kepada pejabat Dinas Tenaga Kerja setempat yang kemudian pihak yang berselisih akan ditawarkan untuk menyelesaikan perselisihan melalui mediasi, konsliliasi atau arbitrase. Waktu untuk meyelesaikan perselisihan dengan menggunakan perundingan bipartit adalah 30 hari kerja sejak dimulainya perundingan, jika perundingan melampai batas waktu maka dinyatakan batal demi hukum.

Gambar 2.1 **Penyelesaian Perselisihan dengan Musyawarah Bipartit**

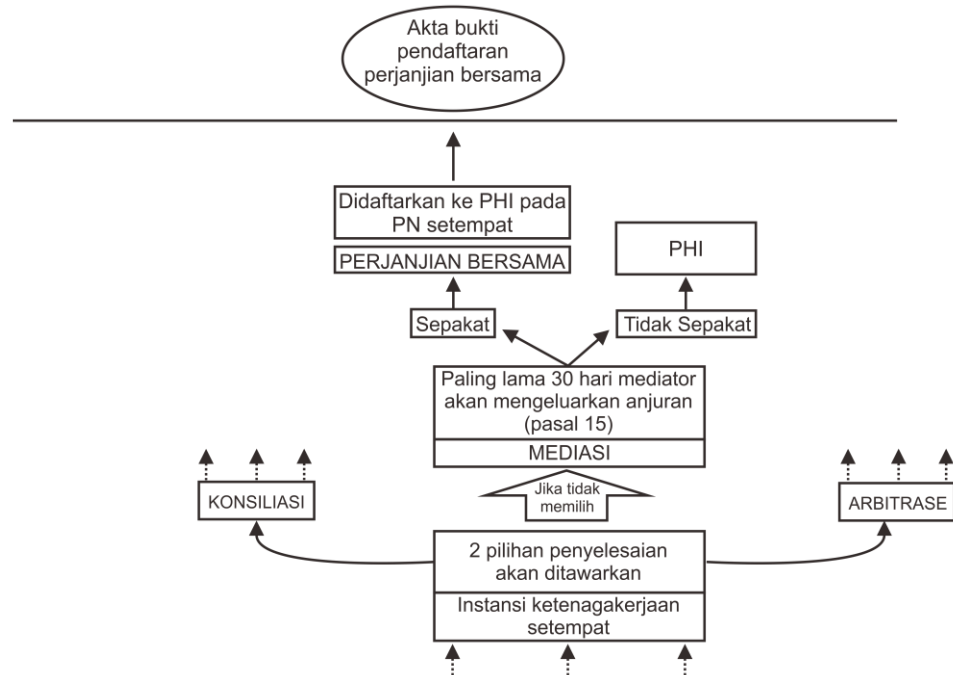
³³ Ibid hal 155



Sumber: Buku Hubungan Industrial Sumanto, 2014, hlm 156

2. Penyelesaian melalui media, yaitu penyelesaian melalui musyawarah yang ditengahi oleh mediator yang netral dari pihak Depnaker. Bila telah tercapai kesepakatan penyelesaian perselisihan melalui mediator tersebut dibuatkan “perjanjian bersama” yang ditandatangani para pihak dan mediator tersebut, kemudian perjanjian didaftarkan ke Pengadilan HI pada pengadilan Negeri setempat. Apabila tidak sepakat maka akan dilakukan mediasi. Mediasi dapat dikatakan sebagai salah satu upaya dari pihak yang dapat dilakukan oleh para pihak, sebelum sampai pada pengadilan. Waktu perundingan mediasi ini selambat-lambatnya adalah selama 7 hari.

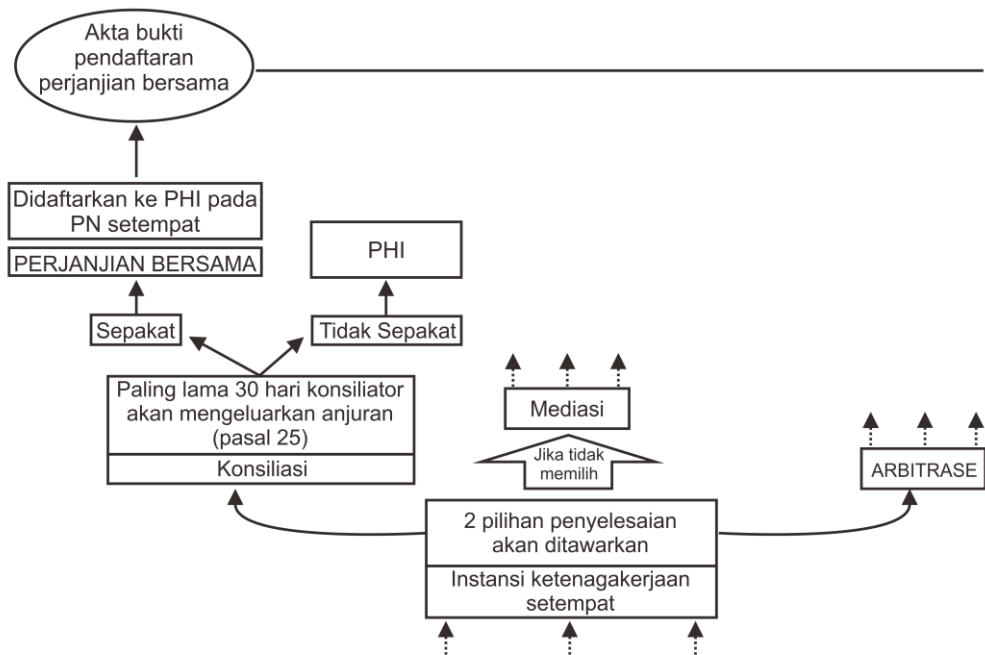
Gambar 2.2
Penyelesaian Perselisihan Melalui Mediasi



Sumber : Buku Hubungan Industrial Sumanto, 2014, hlm 158

3. Penyelesaian melalui konsiliasi, yaitu penyelesaian melalui musyawarah yang ditengahi oleh seorang konsiliator (konsiliator adalah pegawai perantara swasta bukan Depnaker sebagaimana mediasi). Petugas yang berwenang untuk menjadi penengah perselisihan adalah konsiliator, yaitu orang yang memenuhi syarat-syarat sesuai ketentuan menteri dan wajib memberikan anjuran tertulis kepada para pihak yang berselisih. Penyelesaiannya sama dengan perundingan bipartit dan mediasi hanya saja waktu yang diberikan adalah selama 7 hari selambat-lambatnya.

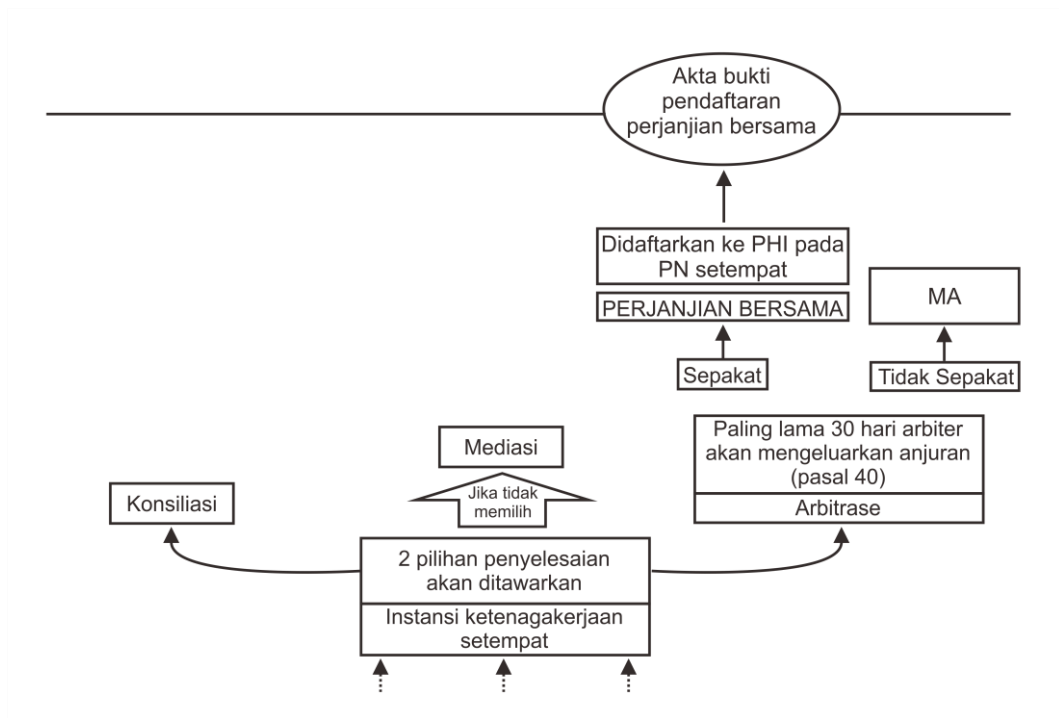
Gambar 2.3
Penyelesaian Perselisihan Melalui Konsiliasi



Sumber : Buku Hubungan Industrial Sumanto, 2014, hlm 159

4. Penyelesaian melalui arbitrase, yaitu penyelesaian diluar pengadilan hubungan industrial atas perselisihan kepentingan dan perselisihan antar serikat pekerja dalam suatu perusahaan yang dapat ditempuh melalui kesepakatan tertulis yang berisi bahwa para pihak sepakat untuk menyerahkan perselisihan kepada para arbiter.

Gambar 2.4
Penyelesaian Perselisihan Melalui Arbitrase



Sumber: Buku Hubungan Industrial Sumanto, 2014, hlm 161

D. Pengertian Serikat Pekerja

Serikat pekerja adalah sebuah organisasi yang tidak mungkin dihindari oleh perusahaan. Serikat pekerja dapat digunakan oleh pekerja sebagai alat untuk mencapai tujuannya. Suatu kenyataan penetapan besarnya upah dan syarat-syarat kerja yang lain diserahkan kepada perusahaan dan pekerja sebagai pribadi.

Kedudukan pekerja adalah sangat lemah. Menyadari akan kelemahannya dalam menghadapi perusahaan, mereka merasa perlu adanya persatuan. Dengan adanya persatuan mereka mempunyai kekuatan dalam menghadapi perusahaan. Maka timbullah serikat pekerja. Serikat pekerja adalah sebuah organisasi yang berunding bagi karyawan tentang upah-upah, jam-jam kerja, dan syarat-syarat dan

kondisi pekerja lainnya.³⁴ Serikat pekerja dapat dikatakan sebagai organisasi berunding bagi para pekerja, dengan kehadiran serikat pekerja para pekerja dapat melakukan negosiasi dengan perusahaan dalam hal kebijakan perusahaan, sebab ketika ada serikat pekerja maka menjadi sebuah kewajiban bagi perusahaan untuk menegosiasikan segala sesuatu dengan serikat pekerja.

Pengertian serikat pekerja menurut undang-undang menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2000 tentang Serikat Pekerja Pasal 1 Ayat 1 adalah sebagai berikut:³⁵

Serikat pekerja/serikat buruh adalah organisasi yang dibentuk dari, oleh, dan untuk pekerja/buruh baik di perusahaan maupun di luar perusahaan, yang bersifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis, dan bertanggung jawab guna memperjuangkan, membela serta melindungi hak dan kepentingan pekerja/buruh serta meningkatkan kesejahteraan pekerja/buruh dan keluarganya.

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa serikat pekerja adalah organisasi yang didirikan oleh para pekerja sebagai wadah untuk memperjuangkan, membela serta melindungi hak dan kepentingan pekerja/buruh serta meningkatkan kesejahteraan pekerja/buruh dan keluarganya.

a. Sifat dan Tujuan Serikat Pekerja

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja yang tertuang dalam Pasal 3, Serikat Pekerja/Serikat Buruh, federasi dan konfederasi Serikat Pekerja/Serikat Buruh mempunyai sifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis dan bertanggung jawab. Bebas berarti dalam melaksanakan hak dan kewajibannya Serikat pekerja tidak di bawah pengaruh

³⁴ Simamora, Henry. 1999. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN. Hal 678

³⁵ /www.hukumonline.com diakses pada 23 Febuari 2018 pukul 23.07

atau tekanan dari pihak lain. Terbuka berarti Serikat Pekerja dalam menerima anggota dan memperjuangkan kepentingan para pekerja tidak membedakan aliran politik, agama, suku bangsa dan jenis kelamin. Mandiri berarti bahwa serikat Pekerja dalam mendirikan, menjalankan dan mengembangkan organisasinya ditentukan oleh kekuatan sendiri, tidak dikendalikan oleh pihak lain di luar organisasi. Demokratis berarti dalam pembentukan organisasi, pemilihan pengurus, memperjuangkan dan melaksanakan hak dan kewajiban organisasi dilakukan sesuai dengan prinsip demokrasi. Bertanggung jawab berarti dalam mencapai tujuan dan melaksanakan hak dan kewajibannya Serikat Pekerja bertanggung jawab kepada para anggota.

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja yang tertuang dalam Pasal 4, Serikat Pekerja/Serikat Buruh, federasi, konfederasi Serikat Pekerja/Serikat Buruh bertujuan untuk memberikan perlindungan, pembelaan hak dan kepentingan serta meningkatkan kesejahteraan yang layak bagi pekerja dan keluarganya.

b. Peran dan Fungsi Serikat Pekerja

Fungsi utama serikat pekerja/buruh adalah sebagai berikut:³⁶

1. Pihak dalam pembuatan perjanjian kerja bersama dan penyelesaiannya.
2. Wakil pekerja/buruh dalam lembaga kerjasama di bidang ketenagakerjaan sesuai dengan tingkatannya.

³⁶Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi Dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 39

3. Sarana menciptakan hubungan industrial yang harmonis, dinamis dan berkeadilan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Sarana penyalur aspirasi dalam memperjuangkan hak dan kepentingan anggotanya.
5. Perencana, pelaksana dan penanggung jawab pemogokan pekerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Wakil pekerja/buruh dalam memperjuangkan kepemilikan saham di perusahaan.

Serikat pekerja merupakan salah satu sarana dan pelaksana utama hubungan industrial. Sebagai pelaksana utama hubungan industrial, serikat pekerja mempunyai peranan dan fungsi berikut:³⁷

1. Menampung aspirasi dan keluhan pekerja, baik anggota maupun bukan anggota serikat pekerja yang bersangkutan.
2. Menyalurkan aspirasi dan keluhan tersebut kepada manajemen atau pengusaha baik secara langsung atau melalui lembaga bipartit.
3. Mewakili pekerja di lembaga bipartit.
4. Mewakili pekerja di Tim Perunding untuk merumuskan Perjanjian Kerja Bersama.
5. Mewakili pekerja di lembaga-lembaga kerjasama ketenagakerjaan sesuai dengan tingkatannya seperti Lembaga Tripartit, P4D dan P4P, Dewan Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Dewan Latihan Kerja, dll.

³⁷ Simanjuntak, Payaman. 2003. *Manajemen Hubungan Industrial*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. Hal 39

6. Memperjuangkan hak dan kepentingan anggota baik secara langsung kepada pengusaha maupun melalui lembaga-lembaga ketenagakerjaan.
7. Membantu menyelesaikan perselisihan industrial.
8. Meningkatkan disiplin dan semangat kerja anggota.
9. Aktif mengupayakan menciptakan atau mewujudkan hubungan industrial yang aman dan harmonis.
10. Menyampaikan saran kepada manajemen baik untuk penyelesaian keluh kesah pekerja maupun untuk penyempurnaan system kerja dan peningkatan produktivitas perusahaan.

E. Pengertian Hak Pekerja

Dalam dunia ketenagakerjaan, pekerja maupun pemberi kerja wajib memahami aturan yang berlaku, baik lingkup internal berupa peraturan perusahaan maupun lingkup lebih luas yang diatur dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan.

Hak pekerja merupakan pemenuhan kewajiban perusahaan yang didasarkan pada kewenangan pengusaha untuk mengaturnya. Dengan mengetahui hak-hak dasar seorang pekerja dan hak lainnya, kemungkinan untuk terjadinya konflik dalam hubungan industrial (antara pekerja dan pemberi kerja) dapat dihindari. Hak-hak pekerja adalah sebagai berikut:³⁸

1. Hak mendapat upah atau gaji.
2. Hak atas pekerjaan dan penghasilan yang layak bagi kemanusiaan.

³⁸ Prints, Darwan. 2002. *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. Hal 22

3. Hak bebas memilih dan pindah pekerjaan sesuai bakat dan kemampuannya.
4. Hak atas pembinaan keahlian kejuruan untuk memperoleh serta menambah keahlian dan keterampilan lagi.
5. Hak mendapatkan perlindungan atas keselamatan, kesehatan serta perlakuan yang sesuai dengan martabat manusia dan norma agama.
6. Hak mendirikan dan menjadi anggota perserikatan tenaga kerja.
7. Hak atas istirahat tahunan.

Sebagai imbalan atas jasa kerja, pekerja berhak memperoleh upah, tunjangan-tunjangan dan jaminan sosial lainnya, beristirahat, cuti, memperjuangkan haknya secara langsung melalui serikat pekerja. Disamping itu pekerja berhak memperoleh berbagai jenis perlindungan:³⁹ perlindungan tidak melebihi jam kerja tertentu termasuk jam dan hari istirahat serta cuti tahunan, perlindungan atas keselamatan dan kesehatan pekerja, perlindungan atas hak berserikat dan berunding dengan pengusaha, serta perlindungan upah dan penghasilan pada saat tidak mampu melakukan pekerjaan.

F. Kerangka Berfikir

Pada penelitian ini, peneliti akan meneliti bagaimana komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak-hak pekerja PT. Duta Sugar Internasional. Bagaimana penerapan komunikasi

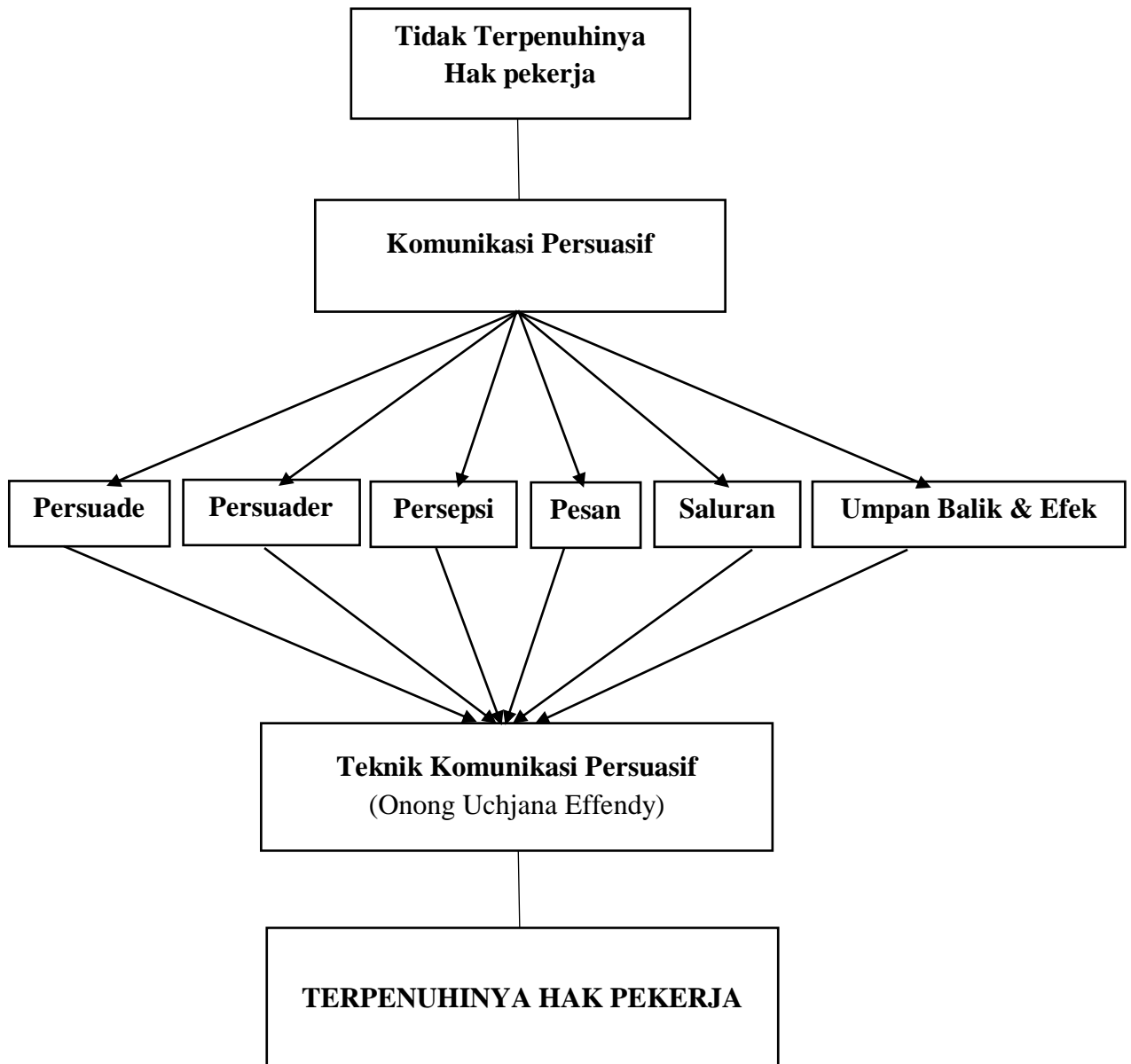
³⁹ Simanjuntak, Payaman. op.cit. Hal 2

persuasif yang dilakukan oleh serikat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi yang tentunya berkaitan dengan pemenuhan hak-hak pekerja.

Dalam penerapan komunikasi persuasif memiliki beberapa unsur yang harus dimiliki oleh seorang komunikator, komunikator disini adalah PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Proses komunikasi persuasif akan berjalan dengan baik dengan sudah terpenuhinya semua unsur-unsur komunikasi persuasif, unsur tersebut adalah *persuader*, *persuade*, pesan persuasif, persepsi, saluran persuasif, dan umpan balik & efek. Jika semua unsur sudah terpenuhi maka komunikasi persuasif akan berjalan dengan semestinya dan dapat mengambil langkah selanjutnya untuk pemenuhan hak pekerja di PT. Duta Sugar Internasional, bukan hanya unsur-unsur persuasif yang harus dipenuhi agar dapat memenuhi hak karyawan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional juga membutuhkan teknik-teknik persuasif agar hak-hak pekerja terpenuhi.

Berdasarkan penjelasan kerangka berpikir singkat, dapat dibuat pada bagan alur berikut:

Gambar 2.5



Sumber : Diolah, Peneliti.2018

G. Penelitian terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai bahan perbandingan guna mempermudah peneliti dalam mendapatkan informasi seputar Komunikasi Persuasif yang dianggap relevan dan ada keterkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan penulis.

Penelitian yang pertama berjudul “Strategi Komunikasi Persuasif Dalam Menarik Minat Kreditur Untuk Melakukan Kredit Di Pt. Adira Finance Pekanbaru” yang disusun oleh Mita Lestari Universitas Riau yang dilakukan pada tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pentingnya proses strategi komunikasi persuasif PT. Adira Finance Pekanbaru dalam menarik minat kreditur untuk melakukan kredit. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kredibilitas komunikatornya persuasifnya PT. Adira Finance Pekanbaru adalah sales marketingnya yang memiliki keahlian dan dapat dipercaya untuk menarik minat masyarakat. Pesan persuasif PT. Adira Finance Pekanbaru yang disampaikan kepada masyarakat berisi informasi dan informasi mengenai kemudahan dan keuntung masyarakat dalam melakukan kredit di PT. Adira Finance Pekanbaru. Dan media persuasif yang digunakan oleh PT. Adira Finance Pekanbaru untuk menarik minat kreditur diantaranya menggunakan Sms, Telephone, Media sosial (facebook, instagram, tweeter). brosur dan banner yang berisi informasi dan gambar-gambar tentang produk yang ditawarkan oleh PT. Adira Finance Pekanbaru.

Selanjutnya penelitian kedua berjudul “Komunikasi Persuasif Instruktur Sanggar Senam *Celebraty Aerobic Club* Dalam Memperkenalkan *Zumba Dance* Di Kota Serang” yang disusun oleh Cindiyana Widiyani Megadewi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa pada tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana teknik komunikasi persusif yang dilakukan instruktur Sanggar Senam *Celebraty Aerobic Club* dalam memperkenalkan *zumba dance* pada member dan non member dikota serang. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan teknik persuasif pada Instruktur zumba dance sanggar senam *Celebrity Aerobic club* menggunakan teknik yang paling umum hingga yang paling khusus, teknik-teknik persuasif yang dilakukan instruktur tersebut tergantung pada orang yang dihadapinya. Hambatan yang dihadapi adalah komunikasi antara instruktur sebagai komunikator dan member dan non member sebagai komunikan dan medianya sebagai sarana komunikasi antara instruktur dan member.

Penelitian ketiga yang berjudul “Komunikasi Persuasif *Sales Promotions Girl* PT. Djarum Dalam Promosi Rokok Djarum Super Mild di Kota Tangerang” yang disusun oleh Nadia Putri Riyanti Universitas Sultan Ageng Tirtayasa pada tahun 2008. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tahapan komunikasi persuasif dan teknik komunikasi persuasif yang digunakan *sales promotions girl* PT. Djarum dalam promosi rokok Djarum Super Mild di Kota Tangerang. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa teknik dan pentahapan komunikasi persuaif merupakan hal mutlak dan beriringan yang *sales promotion girl* lakukan dalam setiap melakukan kegiatan *personal selling* dan cara yang dilakukan dalam komunikasi persuasif *sales promotons girl* terbagi

menjadi dua, yaitu cara umum dan khusus. Teknik dan pentahapan komunikasi persuasif juga merupakan proses utama dari pemrosesan-informasi, banyak cara yang dilakukan oleh sales promotion girl dalam melakukan promosi, kemudian penjual rokok Djarum Super Mild meningkat melalui *personal selling sales promotion girl*.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No .	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Universitas	Hasil Penelitian
1.	Mita Lestari	Strategi Komunikasi Persuasif Dalam Menarik Minat Kreditur Untuk Melakukan Kredit Di Pt. Adira Finance Pekanbaru	2017	Universitas Riau	Hasil penelitian diketahui bahwa kredibilitas komunikatornya persuasifnya PT. Adira Finance Pekanbaru adalah sales marketingnya yang memiliki keahlian dan dapat dipercaya untuk menarik minat masyarakat. Pesan persuasif PT. Adira Finance Pekanbaru yang disampaikan kepada masyarakat berisi informasi dan informasi mengenai kemudahan dan keuntung masyarakat dalam melakukan kredit di PT. Adira Finance Pekanbaru. Media persuasif yang digunakan oleh PT. Adira Finance Pekanbaru untuk menarik minat kreditur diantaranya menggunakan Sms, Telephone, Media sosial (facebook, instagram, tweeter). brosur dan banner yang berisi informasi dan gambar – gambar tentang produk yang ditawarkan oleh PT. Adira Finance Pekanbaru.

2.	Cindiyana Widiyani Megadewi	Komunikasi Persuasif Instruktur Sanggar Senam <i>Celebraty Aerobic Club</i> Dalam Memperkenalkan <i>Zumba Dance</i> Di Kota Serang	2016	UNTIRTA	Hasil dari penelitian ini adalah teknik persuasif pada Instruktur <i>zumba dance</i> sanggar senam <i>Celebrity Aerobic club</i> menggunakan teknik yang paling umum hingga yang paling khusus, teknik-teknik persuasif yang dilakukan instruktur tersebut tergantung pada orang yang dihadapinya. Hambatan yang dihadapi adalah komunikasi antara instruktur sebagai komunikator dan member dan non member sebagai komunikan dan medianya sebagai sarana komunikasi antara instruktur dan member.
3.	Nadia Putri Riyanti	Komunikasi Persuasif <i>Sales Promotions Girl</i> PT. Djarum Dalam Promosi Rokok Djarum Super Mild di Kota Tangerang	2008	Universitas Sultan Ageng Tirtayasa	hasil penelitian ini bahwa teknik dan pentahapan komunikasi persuasif merupakan hal mutlak dan beriringan yang <i>sales promotion girl</i> lakukan dalam setiap melakukan kegiatan <i>personal selling</i> dan cara yang dilakukan dalam komunikasi persuasif <i>sales promotons girl</i> terbagi menjadi dua, yaitu cara umum dan khusus. Teknik dan pentahapan komunikasi persuasif juga merupakan proses utama dari pemrosesan-informasi, banyak cara yang dilakukan oleh sales promotion girl dalam melakukan promosi, kemudian penjual rokok Djarum Super Mild meningkat melalui <i>personal selling sales promotion girl</i> .

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll.⁴⁰ Pendekatan ini digunakan untuk menggali informasi yang lebih rinci dan lengkap melalui wawancara mendalam yang dilakukan untuk mengungkap hal-hal yang belum terlihat jika hanya melalui pengamatan.

Tujuan menggunakan pendekatan kualitatif adalah untuk memaparkan fakta secara faktual dan cermat berdasarkan apa yang peneliti temukan di lapangan. Sehingga data yang diperlukan pun akurat dan jelas. Menggunakan pendekatan kualitatif ini juga untuk mencari jawaban dengan mengamati berbagai tatanan sosial dan individu yang berada pada lingkup tatanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang merupakan metode yang berusaha menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala yang ada hubungannya antara satu gejala dan gejala lainnya dalam masyarakat.⁴¹

⁴⁰ Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hal 6

⁴¹ Bajari, atwa. 2015. *Metode penelitian komunikasi*. Bandung: Remaja rosdakarya. Hal 46

Penelitian deskriptif juga dapat berarti penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang⁴². Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan actual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk membuat gambaran mengenai Komunikasi persuasif PUK-SP KEP di PT. Duta Internasional dalam memenuhi hak bonus akhir tahun pekerja. Penulis mengharapkan hasil penelitian mampu menghasilkan suatu uraian mendalam mengenai Unsur-Unsur komunikasi persuasif Serikat Pekerja (PUK-SP KEP) PT. Duta Sugar Internasional dan juga teknik persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak bonus akhir tahun pekerja.

B. Fokus Penelitian

Secara umum, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana unsur-unsur dalam komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Secara khusus, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui *persuader*, *persuadee*, persepsi, pesan persuasif, saluran persuasif dan efek dari komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam pemenuhan hak karyawan yaitu bonus akhir tahun. Serta untuk mengetahui teknik persuasif apa yang digunakan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak bonus akhir tahun pekerja.

⁴² Nazir, M.1988. Metode penelitian. Ghalia Indonesia. Jakarta Hal 45

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Wawancara adalah percakapan antara periset-seseorang yang berharap mendapatkan informasi-dan informan-seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

Ada beberapa bentuk dasar dalam wawancara yakni wawancara terstruktur, wawancara semistruktur dan wawancara mendalam.⁴³ Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam⁴⁴. Dengan tujuan untuk memperoleh informasi dan gambaran mengenai pelaksanaan Komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak bonus akhir tahun yang seharusnya didapatkan oleh karyawan di PT. Duta Sugar International.

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.⁴⁵ Teknik observasi ini dilakukan untuk memperkuat data dari wawancara yang telah dilakukan yang hasilnya peneliti mendapatkan data yang konkrit tentang bagaimana komunikasi persuasif yang dilakukan serikat pekerja/

⁴³ Kriyanto, Rachmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenamedia. Hal 100

⁴⁴ Ibid hal 102

⁴⁵ Sugiyono. 2009. Memahami penelitian kualitatif. Alfabeta. Bandung Hal 64

PUK-SP KEP dalam memenuhi hak bonus akhir tahun karyawan di PT. Duta Sugar Internasional.

Dalam penelitian kualitatif, ada dua jenis observasi yaitu observasi *participant* dan *non participant*. Observasi *participant* yaitu peneliti terlibat langsung dalam kehidupan sehari-hari informan yang diteliti. Sedangkan observasi *non participant*, peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen.⁴⁶ Penelitian ini, peneliti menggunakan observasi *non participant* yaitu peneliti hanya memerankan diri sebagai pengamat. Peneliti mengamati, memeriksa dan mencatat semua kegiatan atau hal yang berhubungan dengan penelitian ini.

Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data yang bersifat tercetak yang bertujuan untuk melengkapi data-data tambahan pada penelitian, seperti foto saat wawancara dengan narasumber, dan berbagai literatur yang digunakan dalam penelitian ini. Studi dokumentasi digunakan peneliti sebagai pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian Komunikasi Persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi bonus akhir tahun hak pekerja.

Dalam penelitian ini, studi dokumentasi yang digunakan sebagai data tambahan berupa dokumen tertulis dari PUK-SP KEP PT. Duta Sugar International yang berhubungan dengan masalah penelitian, Serta dokumentasi berupa foto.

⁴⁶ Ibid Hal 65

D. Informan Penelitian

Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, peneliti dalam penelitian ini membutuhkan orang-orang yang dapat memberikan informasi terkait permasalahan penelitian (informan). Menurut Sanafiah Faisal (1990) menyatakan bahwa sebagai informan sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.

Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dimana teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian, sedangkan orang-orang dalam populasi yang tidak sesuai dengan kriteria tersebut tidak dijadikan sampel. Mereka yang dipilih pun harus dianggap kredibel untuk menjawab masalah penelitian.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini. Misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan

peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Adapun kriteria dan informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah informan yang melakukan komunikasi persuasif di PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.⁴⁷

Agar informasi dapat terpenuhi, maka informan yang akan dipilih adalah orang-orang yang benar-benar mengetahui serta memahami situasi dan kondisi masalah penelitian. Informan penelitian ini terdiri dari *key infoman* dan informan penunjang.

1. *Key infoman*

- Bapak Arjo Hermansyah Hermansyah sebagai sekretaris PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional periode 2017-2020
- Bapak Holid bin Sukondi Bin Sukondi sebagai Wakil Sekretaris Bidang Advokasi & HI PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.

2. Informan Pendukung

1. Agustian anggota aktif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.
2. Eko Sutrisno anggota aktif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.
3. Wahyu Romadona anggota aktif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.
4. Amir Mahmud anggota aktif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.

⁴⁷ Sugiono.2013. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung. Hal 218

E. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif digunakan bila data-data yang terkumpul dalam riset adalah data kualitatif. Data kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat atau narasi-narasi, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Tahap analisis data memegang peran penting dalam riset kualitatif, yaitu sebagai factor utama penilaian kualitas tidaknya riset. Artinya, kemampuan periset memberi makna kepada data merupakan kunci apakah data yang diperolehnya memenuhi unsure reliabilitas dan validitas atau tidak.⁴⁸

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai, bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel.

Menurut Sugiyono, tahap analisis data menurut model Milles and Huberman adalah:

a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema dan polanya.

Dengan demikian, data yang telah direduksi akan meberikan gambaran yang lebih jelas.

⁴⁸ Kriyanto, Rachmat. Op cit. Hal 196

b. Penyajian data

Dalam kegiatan ini peneliti menyusun kembali data berdasarkan klasifikasi dan masing-masing topik dipisahkan, kemudian topik yang sama disimpan dalam satu tempat, masing-masing tempat diberi kode, hal ini dikarenakan agar tidak terjadi ketimpangan data yang telah dijaring. Pada tahap ini data disajikan dalam kesatuan tema yang terkhusus pada permasalahan yang dituangkan dalam pertanyaan penelitian

c. *Conclusion Drawing/Verivication* (Penarikan kesimpulan)

Pada tahap ini penulis menarik kesimpulan terhadap hasil penelitian. Penarikan kesimpulan dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, mengenai Komunikasi Persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak pekerja. dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan.

F. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional yang beralamatkan di Jl. Raya Bojonegara Salira, Desa Argawana Kec. Puloampel Serang Banten 42454.

b. Jadwal Penelitian

Tabel 3.1

Tabel Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan						
		JAN	FEB- JUN	JUL	AGT	SEP	OKT- NOV	JAN
1	ACC Judul	■						
2	Penyusunan Bab I, II dan III		■					
3	Sidang Outline			■				
4	Penelitian				■			
5	Penyusunan Hasil Penelitian					■		
6	Penyusunan Bab IV dan V						■	
7	Sidang Skripsi							■

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Pimpinan Unit Kerja Serikat Pekerja Kimia, Energi, Pertambangan dan Umum PT. Duta Sugar atau dapat disingkat dengan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, PUK-SP KEP adalah nama serikat pekerja Kimia, Energi, Pertambangan dan umum di unit perusahaan atau unit terbawah didalam struktur organisasi serikat pekerja Kimia, Energi, Pertambangan dan Umum.

PT. Duta Sugar Internasional sendiri masuk ke dalam kategori unit perusahaan Umum karena bergerak pada bidang kilang gula, yaitu pengelolaan gula, produksi gula halus yang diperuntukkan konsumsi industri. PT. Duta Sugar Internasional berada diwilayah kawasan industri Kabupaten Serang tepatnya di Jl. Raya Bojonegara, Pulo Ampel.

PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional masuk kedalam bagian DPC FSP KEP Kabupaten Serang yang disahkan berdasarkan Surat Keputusan Dewan Pimpinan Cabang Federasi Serikat Pekerja Kimia, Energi, Pertambangan, Minyak Gas Bumi dan Umum Kabupatem Serang Nomor: 025/FSP KEP/DPC/SRG/A/XI/2011 tanggal 12 Desember 2011 dan telah dicatatkan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Serang dengan nomor :25/SP-KEP/PT.DSI/02.25/XII/2011 dalam hal ini mewakili para anggotanya.

PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini sudah berdiri selama 8 tahun dan beranggotakan 250 anggota/karyawan.

a. Struktur PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional

Struktur organisasi Serikat Pekerja Kimia, Energi, Pertambangan dan Umum adalah:

1. Dewan Pimpinan Pusat (DPP) FSP KEP.

Pimpinan Pusat SPKEP SPSI berkedudukan di ibu Kota Negara Republik Indonesia yang menghimpun dan mempersatukan seluruh anggotanya melalui Unit Kerja – Unit Kerja SP KEP, dari seluruh wilayah Indonesia sebagai induk organisasi di tingkat Nasional.

2. Dewan Pimpinan Daerah (DPD) FSP KEP.

Pimpinan Daerah SPKEP SPSI berkedudukan di Ibu kota Propinsi jika terdapat sekurang-kurangnya 2 (dua) DPC FSP KEP dan atau 6 (enam) Unit Kerja diwilayahnya.

3. Dewan Pimpinan Cabang (DPC) FSP KEP.

Pimpinan Cabang SPKEP SPSI berkedudukan di Kabupaten/Kota jika terdapat sekurang-kurangnya 3 (tiga) Unit Kerja Serikat Pekerja Kimia, Energi, Pertambangan, Minyak, Gas Bumi dan Umum dari perusahaan-perusahaan diwilayahnya.

4. Pimpinan Unit Kerja SPKEP SPSI berkedudukan di Perusahaan.

Struktur kepengurusan dalam PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional di ketuai oleh bapak Tajuddin Hasan periode 2017-2020. Sekertaris dalam kepengurusan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah bapak Arjo

Hermansyah Hermansyah dan bendahara oleh Bapak Gita Sani Swastika. Didalam struktur kepengurusan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional terdapat 4 Wakil Ketua Bidang beserta dengan sekretarisnya. Bapak Saiful Bahri sebagai Wakil Ketua Bidang Organisasi & Diklat dan bapak Yudha Prawira sebagai Wakil Sekretaris Bidang Organisasi & Diklat, tugas dari WAKABID Organisasi & Diklat adalah mengadakan diklat-diklat dengan anggota diperusahaan, tugas lainnya adalah sebagai perwakilan dari PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional jika diadakan training-training yang diadakan oleh DPC atau perangkat tertinggi lainnya. Bapak Sriwismanto sebagai Wakil Ketua Bidang Advokasi & HI dan bapak Holid bin Sukondi Bin Sukondi Wakil Sekretaris Bidang Advokasi dan HI, tugasnya adalah sebagai perwakilan dari pihak pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam menyelesaikan permasalahan yang menyangkut anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional itu sendiri. Bapak Ruslan sebagai Wakil ketua bidang Kesra, sosial & ekonomi dan bapak TB. Mashari'an Wakil ketua bidang kesra, sosial & ekonomi, tugas dari Bidang Kesra, Sosial & Ekonomi adalah memantau kegiatan dan kebutuhan internal anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Bapak Mustarom sebagai wakil ketua bidang Litbang & Humas dan bapak Handoko sebagai wakil sekretaris bidang Litbang & Humas adalah menjalin hubungan dengan eksternal pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.

Tabel 4.1
Komposisi dan Personalia
Pengurus PUK SP KEP Duta Sugar International
Periode 2017 – 2020

No	JABATAN	NAMA LENGKAP
1	Ketua	Tajudin Hasan
2	Sekretaris	Arjo Hermansyahh
3	Wakabid.Advokasi & HI	Sriwismanto
4	Wasekbid.Advokasi & HI	Holid bin Sukondi
5	Wakabid.Kesejahteraan,Sosial & Ekonomi	Ruslan
6	Wasekbid.Kesejahteraan,Sosial & Ekonomi	TB. Masharif'an
7	Wakabid.Pendidikan,Latihan & Organisasi	Saiful Bahri
8	Wasekbid.Pendidikan,Latihan & Organisasi	Yudha Prawira
9	Wakabid.Litbang & Humas	Mustarom
10	Wasekbid.Litbang & Humas	Handoko
11	Bendahara	Gita Sani Swastika

b. Logo PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional



Logo yang dimiliki oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah logo gabungan dari semua PUK-SP KEP seluruh Indonesia. Arti dalam logo tersebut adalah:

1. Persatuan dan kesatuan kaum pekerja disektor Kimia, Energi, Pertambangan, Minyak, Gas Bumi dan Umum dilambangkan oleh RODA GIGI.
2. Kesetiaan terhadap Pancasila dan UUD 45 dilambangkan dengan perisai berbentuk segilima ditengah-tengah lingkaran roda gigi.
3. Menegakan keadilan dan kebenaran yang dilambangkan oleh neraca dipuncak menara pengobaran.
4. Menciptakan kesejahteraan, adil dan makmur bagi kaum pekerja yang dilambangkan oleh padi dan kapas

B. Deskripsi Data

a. Data Olahan Mengenai Unsur-Unsur Komunikasi Persuasif yang dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional

1. Data Mengenai Persuader

Sifat reseptif yang dimiliki PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional kepada *persuadee* internal digunakan dalam proses komunikasi persuasif dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang kemudian akan menjadi bahan untuk dikomunikasikan kepada *persuadee* eksternal. Pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional digunakan sebagai media penyalur

informasi dari anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional kepada manajemen PT. Duta Sugar Internasional.

Sifat yang kedua adalah selektif merupakan sifat yang dapat menguji ketangkasan seorang *persuader*. Sifat selektif digunakan ketika seorang *persuader* sedang menjadi pendengar atau *persuadee*. *Persuader* tidak akan memilah atau mensaring pesan yang diterimanya dan menggunakannya sesuai dengan yang ia butuhkan. Sifat selektif PT. Duta Sugar Internasional sebagai terdapat ketika seorang *persuadee* pada saat berkomunikasi dengan anggota serikat pada saat jam bekerja. Pada saat menjadi *persuadee*, PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional mampu menerima pesan dan menyaring informasi yang diterimanya tersebut untuk kemudian dijadikan bahan pernyataan yang akan disalurkan kepada sasaran.

Sifat ketiga adalah sifat digestif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional cenderung mengarah kepada penggunaan trik-trik tertentu yang dapat menjadi tombak di dalam interaksinya terutama kepada pihak manajemen PT. Duta Sugar Internasional. Pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sebagai *persuader* akan mencerna pesan yang tersurat maupun yang tidak tersurat dan kemudian menghasilkan gagasan baru yang dapat merubah suatu keadaan. *Persuader* sendiri mampu mencerna isi pesan dari manajemen yang kemudian menimbulkan pemikiran-pemikiran dengan hal-hal pendukung seperti aturan dan hak. Dan terakhir adalah Sifat transmitif digunakan oleh pengurus PUK-SP

KEP PT. Duta Sugar Internasional sebagai *persuader* pada saat-saat tertentu, terutama pada saat penyampaian keluhan anggota kepada pihak manajemen.

2. Data Mengenai Persuadee

Pada saat pertemuan anggota, pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional telah melakukan beberapa penyaringan atau penyortiran pesan yang didapat dari hasil *meeting* dengan manajemen PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional tetapi tidak semua pesan disampaikan kepada anggota. Hal tersebut telah membuat anggota merasa tidak adanya transparansi informasi yang seharusnya mereka terima. Keraguan yang terjadi pada anggota atau *persuadee* terhadap kinerja pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, anggota masih menanamkan kepercayaan kepada serikat dan mengerti akan keadaan serikat. Hal ini dibuktikan dengan adanya asumsi dari anggota bahwa ketidakterbukaan dilakukan agar menghindari gejolak yang mungkin akan timbul dan akan berimbas pada ketidak stabilan suasana kerja dan produksi. Selain memperjuangkan hak karyawan, pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Intenasional juga mencoba mengimbangi keputusan yang sudah dibuat oleh perusahaan dengan hak pekerja.

Pada unsur *persuadee* di dalam komunikasi persuasif, terdapat beberapa klasifikasi *persuadee* yang dapat dicermati. Pada awalnya, klasifikasi *persuadee* yang termasuk adalah (1) Persuadee yang tidak

bersahabat secara terbuka dan (2) Persuadee yang mendukung secara terbuka.

3. Data Mengenai Pesan Persuasif

Pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional mengikuti alur yang dibuat oleh anggota maupun pihak manajemen. Hal tersebut dilakukan dengan cara berkomunikasi secara terbuka dan perpelahan-lahan kepada manajemen agar apa yang menjadi tujuan utama PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dapat tercapai. Tujuan yang hendak dicapai yaitu menyelesaikan permasalahan hak-hak pekerja yang tidak dipenuhi menjadi terpenuhi sesuai dengan apa yang sudah tertuang didalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB). PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menerapkan komunikasi persuasif pada setiap penyampian pesannya. Dalam hal ini serikat menggunakan komunikasi persuasif dengan cara mengikuti alur yang sudah ditetapkan, seperti dengan duduk bersama dengan manajemen, membicarakan duduk permasalahannya dengan perlahan dan mencoba saling memahami dengan tujuan ada perubahan sikap dan perubahan tanggapan.

4. Data Mengenai Persepsi

Keahlian seorang *persuader* saat berkomunikasi sangat dibutuhkan karena di dalam kepengurusan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, *persuader* menjadi tolak ukur dalam penyelesaian masalah yang terjadi. Oleh karena itu dibutuhkan seorang *persuader* yang berkompeten, karena dengan kemampuan berbicara, bernegosiasi dengan

pihak manajemen ataupun anggota, ia mampu memahami dan mengatasi di berbagai situasi yang terjadi. dengan hal tersebut kepercayaan yang sudah diterima oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, komunikasi persuasif yang dilakukan tidak selalu dapat diterima, akan ada penolakan oleh anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dan banyak persepsi yang berkembang dilingkup kerja anggota.

5. Data Mengenai Saluran Persuasif

Penggunaan saluran media di dalam komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dilakukan bukan hanya melalui pertemuan secara langsung atau bertatap muka. Menurut data yang didapatkan, PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional melakukan komunikasi persuasif menggunakan beberapa media yaitu melalui email, majalah dinding, facebook dan whatsapp.

Facebook digunakan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional untuk merangkul semua anggota serikat. Seiring berjalannya waktu facebook mulai ditinggalkan karena cakupan facebook cukup luas dan untuk menjaga kestabilan antar anggota dan beralih pada whatsapp. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional saat ini mengutamakan setiap penyampaian pesan atau informasi mengenai berbagai hal melalui Whatsapp grup demi mempercepat informasi yang akan disampaikan. Dari beberapa media yang digunakan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, ada beberapa yang sudah mulai tidak digunakan lagi.

6. Data Mengenai Umpan Balik & Efek

PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini memiliki umpan balik internal yang cukup baik, dapat dikatakan komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional berjalan pada semestinya. Untuk umpan balik eksternal ini berbalik dengan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional karena umpan balik yang didapat oleh anggota selama ini dapat diterima. Artinya komunikasi persuasif yang dilakukan selama ini berhasil, karena memang serikat ini dibentuk pun dengan tujuan menjadi wadah bagi karyawan atau anggota dengan tujuan utama untuk mensejahterakan pekerja.

Akan adanya penolakan didalam komunikasi persuasif yang dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, hal-hal yang dilakukan adalah dengan membuka wawasan, memberikan penjelasan mengenai masalah atau kebijakan yang terjadi, dan sudah mendapat kesepakatan dengan pihak manajemen dengan cara *win-win solutions* atau dapat dikatakan sama-sama memenangkan negosiasi tetapi tidak secara utuh. Setidaknya hal-hal tersebut masih sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang sudah disepakati bersama.

Efek yang dirasakan dari komunikasi persuasif tersebut diantaranya adalah perubahan yang terjadi pada diri *persuadee* sebagai akibat dari diterimanya pesan melalui proses komunikasi. Efek positif dari komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional juga

dirasakan oleh anggota aktif Umpan balik yang menjadi unsur komunikasi persuasif pada PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menghasilkan tanggapan positif bagi anggota. Umpan balik dilakukan oleh pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dengan cara membuka wawasan, memberikan penjelasan mengenai masalah atau kebijakan yang terjadi, dan terjalinnya kesepakatan dengan pihak manajemen dengan cara *win-win solutions*.

Tabel 4.2 Data Unsur-unsur Komunikasi Persuasif

No	Unsur-Unsur Komunikasi Persuasif	Jenis Unsur-Unsur Komunikasi Persuasif	Deskripsi Data
1.	<i>Persuader</i>	Reseptif	<p>Dari hasil wawancara yang peneliti temui, terdapat sifat reseptif. Di dalam sifat reseptif ini terdapat keterbukaan yang terjalin antara <i>persuader</i> dengan <i>persuadee</i>. Pada PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, seorang <i>persuader</i> mempunyai dua jenis <i>persuadee</i> yang biasa mereka hadapi, yaitu <i>persuadee</i> internal (anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional) dan <i>persuadee</i> eksternal (manajemen PT. Duta Sugar Internasional) yaitu dengan bentuk berinteraksi langsung mengenai permasalahan yang tengah dialami oleh anggota. Hal ini serupa dengan pernyataan Sekretaris PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, Arjoh Hermansyah yaitu:</p> <p style="text-align: right;"><i>“Banyak cara kalau kaya gitu pengurus ini ada disetiap shift rata-rata tatap muka</i></p>

		<p><i>karena kalau ngobrol kita tau alasannya seperti apa permasalahannya seperti apa....”</i></p> <p>Pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional bersedia menerima gagasan-gagasan dan bersedia menerima masukan yang diutarakan pihak manajemen PT. Duta Sugar International. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Leader/Forman, Holid bin Sukondi, yakni:</p> <p><i>“.....Yaa intinya mah kita coba sampaikan duduk permasalahannya apa kita duduk bersama nah itu ditentukan, tapi tidak selamanya kita yang meminta bertemu, tetapi pihak manajemen juga memanggil kita”</i></p> <p>Sesuai pernyataan Holid diatas, sifat reseptif yang dilakukan <i>persuader</i> bukan hanya sekedar penyampaian pesan dari <i>persuader</i> saja, melainkan <i>persuader</i> perlu untuk menerima gagasan-gagasan dari <i>persuadee</i>.</p>	
	Selektif		<p>Dari keenam informan menyatakan bahwa sifat selektif digunakan ketika seorang <i>persuader</i> sedang menjadi pendengar atau <i>persuadee</i>. <i>Persuader</i> tidak akan memilah atau mensaring pesan yang diterimanya dan menggunakannya sesuai dengan yang ia butuhkan. Seperti yang dikatakan oleh Sekretaris PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, Arjoh, sebagai berikut:</p> <p><i>“.....ketika kita maju ke manajemen juga harus punya bahan ga hanya maju konyol gitu kan kita harus tau dulu</i></p>

			<p><i>permasalahannya seperti apa, nanti aturan apa yang kan kita pake atau mau kita bahas seperti itu”</i></p>
		Digestif	<p>Pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sebagai <i>persuader</i> akan mencerna pesan yang tersurat maupun yang tidak tersurat dan kemudian menghasilkan gagasan baru yang dapat merubah suatu keadaan. Hal ini didukung dengan pernyataan oleh Sekretaris PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, Arjoh Hermansyah, yaitu:</p> <p><i>“...Ya kalau strategi sih kita pake aturan karena mereka pasti akan diam ketika kita berbicara aturan. Karena aturan mereka tidak sepakat dengan aturan yang kita buat berarti mereka melanggar aturan sendiri.”</i></p> <p>Melihat pernyataan diatas, <i>persuader</i> mampu mencerna isi pesan dari manajemen yang kemudian menimbulkan pemikiran-pemikiran dengan hal-hal pendukung seperti aturan dan hak.</p>
		Transmitif	<p>Sifat transmitif digunakan oleh pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sebagai <i>persuader</i> pada saat-saat tertentu, terutama pada saat penyampaian keluhan anggota kepada pihak manajemen.</p>
2.	<i>Persuadee</i>		<p>Terdapat keraguan yang dialami anggota atau <i>persuadee</i> ini mereka tetap mencoba percaya kepada kinerja serikat untuk memperjuangkan hak mereka. Seperti yang disampaikan oleh Wahyu Romadona yaitu :</p>

		<p>“<i>Kan masih ada yang terbuka. Masih ada 50:50. Ada yang terbuka ada yang tertutup. Tidak semua disampaikan. Pasti masih ada lah yg ditutupi agar tidak terjadi huru hara, nanti sesama karyawan tidaak saling percaya kalau dibuka semua</i>”</p> <p>Selain memperjuangkan hak karyawan, pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Intenasional juga mencoba mengimbangi keputusan yang sudah dibuat oleh perusahaan dengan hak pekerja</p> <p>Pada unsur <i>persuadee</i> di dalam komunikasi persuasif, terdapat beberapa klasifikasi <i>persuadee</i> yang dapat dicermati. (1) <i>Persuadee</i> yang tidak bersahabat secara terbuka. Kemudian pengurus menanggapi dengan pernyataan yang dikemas lebih mengarah kepada pihak anggota sehingga menimbulkan perubahan jenis <i>persuadee</i> yang sebelumnya termasuk ke dalam klasifikasi <i>Persuadee</i> yang tidak bersahabat secara terbuka menjadi (2) <i>Persuadee</i> yang mendukung secara terbuka.</p>
3.	Pesan Persuasif	<p>Pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional mencoba mengikuti alur yang dibuat oleh anggota maupun pihak manajemen. Hal tersebut dilakukan dengan cara berkomunikasi secara terbuka dan perpelan-lahan kepada manajemen agar apa yang menjadi tujuan utama PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dapat tercapai. Tujuan yang hendak dicapai tersebut yaitu menyelesaikan</p>

			<p>permasalahan hak-hak pekerja yang tidak dipenuhi menjadi terpenuhi sesuai dengan apa yang sudah tertuang didalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Hal ini dijelaskan oleh Holid yaitu:</p> <p><i>“.....proses penyampaianya kita mencoba ikuti alurnya, dalam artinya prosesnya dia ini seperti apa maunya....”</i></p> <p>Dalam hal ini serikat menggunakan komunikasi persuasif dengan cara mengikuti alur yang sudah ditetapkan, seperti yang sudah peneliti temui bahwa penyelesaian masalah adalah dengan duduk bersama dengan manajemen, membicarakan duduk permasalahanya dengan perlahan dan mencoba saling memahami dengan tujuan ada perubahan sikap dan perubahan tanggapan. Seperti halnya yang dikatakan oleh Arjoh yaitu:</p> <p><i>“Ya kalau strategi sih kita pake aturan karena mereka pasti akan diam ketika kita berbicara aturan. Karena aturan mereka tidak sepakat dengan aturan yang kita buat, berarti mereka melanggar aturan sendiri.”</i></p>
4.	Persepsi		<p>PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah <i>persuader</i> menjadi tolak ukur dalam penyelesaian masalah yang terjadi. Seperti yang dikatakan oleh Amir yaitu:</p> <p><i>“.....Butuh sosok pemimpin yang benar-benar kompeten didalamnya dan itu wajib hukumnya bagi saya. Terutama kemampuan berbicara, bernegosiasi dengan pihak manajemen memahami,</i></p>

			<p><i>menangani dan mampu menguasai hukum-hukum ketenagakerjaan pokoknya wajib bagi saya mah.”</i></p> <p>Oleh karena itu dibutuhkan seorang <i>persuader</i> yang berkompeten, karena dengan kemampuan berbicara, bernegosiasi dengan pihak manajemen ataupun anggota, ia mampu memahami dan mengatasi di berbagai situasi yang terjadi. Hal ini juga disampaikan oleh Wahyu:</p> <p><i>“.....memiliki argumen-argumen yang bagus sebagai ketua, harus bisa berpendapat bisa ngomong lah, berwawasan luas.”</i></p> <p>Agustian sebagai anggota aktif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional juga mengatakan hal yang sama yaitu:</p> <p><i>“Ya yang namanya pengurus pasti punya komunikasi itu harus bagus tapi faktanya selama ini positif tidak ada masalah.”</i></p> <p>Komunikasi persuasif yang dilakukan tidak selalu dapat diterima oleh anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Banyak persepsi yang berkembang dilingkup kerja anggota, seperti yang dikatakan oleh pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional Holid yaitu:</p> <p><i>“Tidak selalu sejalan sih nong, pasti ada saja penolakannya cuma ya yang tadi saya bilang komunikaasi yang terjalin antar pengurus dan anggota harus ada keterbukaan karena itu yang nantinya</i></p>
--	--	--	---

			<p><i>bakal jadi bahan pertimbangan untuk maju ke manajemen. Kita tetap satukan pikiran terutama dengan sesama pengurus, mau tidak mau kita kudu sejalan biar ga simpang siur nantinya”</i></p> <p><i>“Kalau trik sendiri sih kita lebih membuka wawasan aja dengan adanya suatu kejadian diharapkan kita selaku pengurus dalam artian ini kan kita mencoba menjaga kestabilan dalam artian secara antara hubungan pihak pengurus dan anggota begitu juga dengan manajemen agar semuanya berjalan baik, yaah ada hubungan baiklah gitu.</i></p>
5.	Saluran Persuasif		<p>PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional melakukan komunikasi persuasif menggunakan beberapa media yaitu melalui email, majalah dinding, facebook dan whatsapp.</p> <p>Facebook digunakan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional untuk merangkul semua anggota serikat. Seiring berjalannya waktu facebook mulai ditinggalkan karena cakupan facebook cukup luas, hal ini juga dijelaskan oleh Holid:</p> <p><i>“.....Ada facebook cuma saya rasa itu terlalu vulgar karena itu larinya kepublic nanti jadinya permasalahan itu bukannya yang ada menyelesaikan masalah malah makin memperkeruh. Untuk di duta sugar ini facebook sudah lama tidak digunakan mungkin dlu pernah digunakan sebelum ada whatsapp.....”</i></p> <p>PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional saat ini mengutamakan setiap penyampaian pesan atau informasi mengenai</p>

			<p>berbagai hal melalui Whatsapp grup. Seperti yang dikatakan informan pendukung Eko :</p> <p><i>“.....Tapi lebih sering di grup Whatapp karna kan kita ga tiap hari ketemu dengan satu grup atau gimana gitu sama pengurus.”</i></p> <p>Demi mempercepat informasi yang akan disampaikan makan pemilihan media whatsapp adalah pilihan yang tepat. Disampaikan juga oleh Holid:</p> <p><i>“Kalau dibilang efektif justru malah lebih cepet tanggep seperti itu lebih efektif karena kita jadi lebih cepet tau permasalahannya....”</i></p> <p>Dari beberapa media yang digunakan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, ada beberapa yang sudah mulai tidak digunakan lagi, Hal ini juga dijelaskan oleh Wahyu Romadona:</p> <p><i>“Kalo mading itu jarang ditempel. Sekarang melalui online melalui Whatsapp. Paling isi mading difoto terus disebar di Whatsapp. Bukti autentiknya seperti kertas difoto dikirim ke Whatsapp.”</i></p>
6.	Umpan Balik & Efek		<p>PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini memiliki umpan balik intenal yang cukup baik, seperti yang dikatakan dalam wawancara oleh Holid :</p> <p><i>“Lebih cepet untuk mengembangkan suatu permasalahan, permasalahan yang terjadi seperti apa, misalkan timbal baliknya kan otomatis kepengurus apa.”</i></p> <p>Dapat dikatakan komunikasi persuasif</p>

		<p>yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional berjalan pada semestinya. Wawancara yang dilakukan peneliti pada Arjoh Hermansyah juga mengatakan hal yang sama seperti :</p> <p><i>“Yah feedbacknya ke kita, kita lebih mudah gitu kan dan kita juga tidak terlalu menekan Perusahaan dengan hal-hal aksi atau apalah karena bahasa sini mah persuasif itu musyawarahlah mufakat.”</i></p> <p>Untuk umpan balik eksternal ini berbalik dengan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional karena umpan balik yang didapat oleh anggota selama ini dapat diterima. Seperi yang dikata oleh agustian :</p> <p><i>“Selama ini banyak positifnya karena apa yang diajukan oleh anggota kepengurus, pengurus ajukan ke pihak manajemen ya 75% positif.”</i></p> <p>Dalam hal ini tidak menutup kemungkinan adanya penolakan didalam komunikasi persuasif yang dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, tetapi dalam hal ini serikat sudah mengetahui cara mengatasinya seperti yang dijelaskan oleh Holid:</p> <p><i>“.....yah tetep kita coba berikan gambaran kalau memang miss communication itukan sering terjadi, tapi biasanya penyampaiannya itu ga hanya satu pengurus nanti biasanya kalau disampaikan lagi sama pengurus lain oh seperti ini..”</i></p> <p>Hal-hal yang dilakukan adalah dengan</p>
--	--	--

		<p>membuka wawasan, memberikan penjelasan mengenai masalah atau kebijakan yang terjadi, dan sudah mendapat kesepakatan dengan pihak manajemen dengan cara <i>win-win solutions</i> atau dapat dikatakan sama-sama memenangkan negosiasi tetapi tidak secara utuh. Setidaknya hal-hal tersebut masih sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang sudah disepakati bersama. Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Eko yaitu:</p> <p>Efek yang dirasakan dari komunikasi persuasif tersebut adalah Perubahan yang terjadi bisa berupa perubahan sikap, pendapat, pandangan dan tingkah laku, hal tersebut menjadi tujuan dilakukannya komunikasi persuasif.</p> <p>Efek yang dirasakan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menurut peneliti cukup baik dan positif, seperti yang dikatakan juga oleh agustian:</p> <p><i>“Efeknya itu lebih kekeluargaan karena emang dari musyawarah untuk mufakat gitu.”</i></p> <p>Efek positif dari komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional juga dirasakan oleh anggota aktif Eko yaitu:</p> <p><i>“Efeknya tentu positif buat kita karnakan ada hak kita yang tidak diberikan, dengan adanya serikat ini kan jadi ada perwakilan untuk menuntut hak kita gitu”</i></p>
--	--	--

b. Data Mengenai Teknik Komunikasi Persuasif yang dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional

Teknik ini lebih mengutamakan kedekatan, kenyamanan antara komunikator dengan komunikannya, dengan membangun kedekatan tersebut akan menimbulkan rasa simpati, kesamaan, dan kepedulian. Teknik ini adalah yang biasa dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam menyajikan pesan persuasif dengan menyatukan diri dengan anggota ataupun dengan manajemen. Hasil dari cara PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menjalani keakraban juga dirasakan oleh salah seorang anggota aktif Amir Mahmud yaitu sudah cukup memenuhi dan mendapatkan kepercayaan walaupun tidak semua yang menjadi tujuan menjadi sesuai harapan.

Teknik *Itching Device* ini adalah dengan mengikuti alur komunikasi agar mendapat celah atau rasa simpati komunikasi. Dengan mendapatkan rasa simpati komunikasi menjadi lebih mudah dalam menyampaikan isi pesan persuasif tersebut dan kedekatan adalah hal penting yang mendukung berjalannya komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Penyampaian pesan dilakukan dengan melihat terlebih dahulu permasalahan yang terjadi, dan mencoba mengikuti alur yang terjadi, lalu menyiapkan persiapan untuk melakukan komunikasi persuasif. Hal tersebut dapat membangun komunikasi persuasif yang baik bagi keduanya dan dapat tetap menjaga kestabilan berbagai pihak yang tentunya akan berdampak baik bagi produksi perusahaan juga

Tabel 4.3 Data Teknik Komunikasi Persuasif

No	Teknik Komunikasi Persuasif	Deskripsi Data
1.	Teknik Integrasi	<p>Menurut dua key informan Arjo Hermansyah dan Holid bin Sukondi menyatakan bahwa Teknik ini adalah yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam menyajikan pesan persuasif dengan menyatukan diri dengan anggota ataupun dengan manajemen seperti yang dijelaskan oleh Arjo Hermansyahh:</p> <p><i>“.....Nah kita udah sering berkomunikasi dengan dia. Jadi tidak butuh kualifikasi khusus karena emang sering ngobrol dengan mereka, kaya di area smoking, area kerja. Kalau konteknya diluar serikat yah kita antara pimpinan dan bawahan kerja biasa, tapi ketika kita udah konteknya serikat kita duduk sama tinggi.”</i></p> <p>Holid bin Sukondi Bin Sukondi memperkuat pernyataan tersebut, sebagai Wakil Sekertaris Bidang Advokasi & HI dalam PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menyatakan bahwa :</p> <p><i>“Pendekatannya yah medekatkan diri aja, saat bertemu tidak harus kita membicarakan hal pekerjaan atau industri atau apalah. Kita mendekatkan ngobrol aja kebih kesehari-hari saling shareing. Jadi ketika terjadi permasalahan kita ketemu jalannya, tidak saling memberatkan gitu.”</i></p> <p>Hasil dari cara PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menjalani keakraban juga dirasakan oleh salah seorang anggota aktif Amir Mahmud yaitu:</p> <p><i>“Udah cukup human lah, maksdunya udah cukup menjaga hatilah antar personal ya walupun terkadang apa yg menjadi tujuan kita tidak slalu menjadi seperti apa yg kita</i></p>

		<i>harapkan”</i>
2.	Teknik Itching Device	<p>Kedekatan adalah hal penting yang mendukung berjalannya komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Hal tersebut dikatakan juga oleh Arjo Hermansyahh:</p> <p><i>“..... Cuma emang kita rata-ratanya dipengurus serikat, karena kita udah berjalan lama hampir 10 tahun lebih, jadi kita udah tau trik trik manajemen seperti apa.”</i></p> <p>Adanya keterbukaan dalam setiap penyampaian pesannya, hal tersebut dikuatkan oleh pernyataan Holid bin Sukondi :</p> <p><i>“Terus memberikan pendekatan dan mengkomunikasikannya dengan baik. Yang lebih utama sih terus meningkatkan keterbukaan antar pengurus dan anggota”</i></p> <p>Penyampaian pesan tersebut dilakukan dengan melihat terlebih dahulu permasalahan yang terjadi, dan mencoba mengikuti alur yang terjadi, lalu menyiapkan persiapan untuk melakukan komunikasi persuasif tersebut, hal tersebut dapat membangun komunikasi persuasif yang baik bagi keduanya dan dapat tetap menjaga kestabilan berbagai dikuatkan dengan pernyataan anggota aktif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional Amir yaitu:</p> <p><i>“Saya kira transparasi karena bagi saya adalah suatu keniscayaan karena apa kalau setiap anggota atau konponen dalam organisasi sangat dibutuhkan transparasi itu adalah kekuatan agar sebuah organisasi dapat berjalan dgn baik biar ga menyebabkan kecurigaan.”</i></p>

		<p>Agustian juga menyatakan hal yang sama bahwa komunikasi persuasif yang selama ini terjalin cukup positif, ia mengatakan:</p> <p><i>“Penyelesaian permasalahan yang terjadi ya karena mereka juga manusia ya hasilnya positif Cuma ya agak lama prosesnya karenakan menyesuaikan prosedur yang ada.”</i></p>
--	--	--

C. Pembahasan Penelitian

a. Unsur-Unsur Komunikasi Persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam Memenuhi Hak Pekerja

Komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak pekerja dengan mengacu pada rumusan masalah dan fokus penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya. Adapun pembahasan ini berdasarkan wawancara terstruktur, observasi, serta dokumentasi. Peneliti mengacu pada identifikasi masalah yang peneliti buat yaitu, unsur-unsur komunikasi persuasif dan teknik persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak pekerja.

Komunikasi persuasif merupakan kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan untuk mengubah sikap dan perilaku pihak yang dipersuasi, dengan memanfaatkan faktor psikologis dan sosiologis komunikasi. Komunikasi persuasif dianggap sebagai alat untuk mencapai tujuan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak pekerja. Selama ini komunikasi persuasif digunakan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam setiap penyelesaian masalah anggota yang tentunya pasti menyangkut hak anggota ataupun kelalaian yang menyangkut

anggota. Untuk mencapai keberhasilan komunikasi persuasif terdapat unsur-unsur yang pastinya akan mempermudah jalannya komunikasi persuasif. Adapun unsur-unsur dalam suatu proses komunikasi persuasif menurut Sumirat & Suryana ada 6 unsur yaitu *persuader*, *persuadee*, pesan persuasif, persepsi, saluran persuasif dan umpan balik & efek.

Dari hasil penelitian yang didapatkan, unsur-unsur komunikasi persuasif yang berperan besar dalam pelaksanaan komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah *persuader*. *Persuader* yang dimaksudkan adalah seorang komunikator atau seseorang yang menjadi ujung tombak dari keberhasilan komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.

PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menjadi *persuader* yang akan menyampaikan informasi atau pesan kepada para anggotanya sebagai *persuadee*, oleh sebab itu PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional harus memiliki kredibilitas sebelum menyampaikan pesan persuasif. Membangun kredibilitas, menunjukkan integritas, dan menjalin hubungan baik yang efektif akan menciptakan pengaruh yang baik. Oleh karena itu, kredibilitas merupakan hal yang penting untuk dimiliki oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional untuk dapat memenuhi hak yang seharusnya didapatkan oleh pekerja atau karyawan. Langkah awal dalam membangun kredibilitas adalah memilih komunikator untuk menyampaikan pesan persuasif dengan melakukan komunikasi persuasif pada anggotanya.

Komunikator atau *Persuader* tentunya memiliki sikap yang berbeda-beda,⁴⁹ menurut Effendi (1986), menyebutkan bahwa paling tidak terdapat lima jenis sikap penting yang harus dimiliki oleh seorang persuader yaitu, reseptif (*reseptive*), selektif (*selective*), digestif (*digestif*), asimilatif (*assimilative*), dan transmisif (*transmissive*). Dalam hal ini PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menentukan seorang *persuader* dengan beberapa cara yaitu reseptif (*reseptive*), selektif (*selective*), digestif (*digestif*), transmisif (*transmissive*).

Keempat sifat yang dimiliki oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini memiliki kesimbangan dalam pelaksanaan komunikasi persuasif, yaitu mulai dari sifat reseptif yang merupakan suatu keterbukaan dan terjalin antara *persuader* dengan *persuadee* atau penerimaan gagasan baik atau buruk yang dapat memperkaya informasi *persuader*. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional mempunyai dua jenis *persuadee* yang biasa mereka hadapi, yaitu *persuadee* internal (anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional) dan *persuadee* eksternal (manajemen PT. Duta Sugar Internasional). Komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional antara eksternal dan internal dilakukan dengan berinteraksi langsung mengenai permasalahan yang tengah dialami oleh anggota. Proses komunikasi persuasif yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang kemudian akan menjadi bahan untuk dikomunikasikan kembali kepada *persuadee* eksternal.

⁴⁹ Soemirat, Soleh & Suryana, Asep. 2016. *Komunikasi Persuasif*. Tangerang Selatan Universitas terbuka. Hal 2.27

Di dalam dunia kerja, *Persuadee* eksternal memiliki posisi yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan posisi *persuadee* internal. Pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional digunakan sebagai media penyalur informasi dari anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional kepada manajemen PT. Duta Sugar Internasional. Selain dengan *persuadee* internal, jenis sifat reseptif juga terdapat pada komunikasi yang dilakukan oleh *persuadee* eksternal. Sebagai *persuader* yang memiliki sifat reseptif, pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional bersedia menerima gagasan-gagasan dan bersedia menerima masukan yang diutarakan pihak manajemen PT. Duta Sugar International.

Sifat kedua adalah sifat selektif merupakan sifat yang dapat menguji ketangkasan seorang *persuader*. *Persuader* tidak akan memilah atau menyaring pesan yang diterimanya dan menggunakannya sesuai dengan yang ia butuhkan. Sifat selektif yang dimiliki PT. Duta Sugar Internasional sebagai seorang *persuader* terjadi ketika mereka sedang menjadi seorang *persuadee* pada saat berkomunikasi dengan anggota serikat pada saat jam bekerja. Pada saat menjadi *persuadee*, mereka mampu menerima pesan dan menyaring informasi yang diterimanya tersebut untuk kemudian dijadikan bahan pernyataan yang akan disalurkan kepada sasaran. Dalam menentukan *persuader* PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional tentunya memilih orang-orang yang kompeten dalam bidangnya, agar mendapatkan seorang *persuader* yang dapat dipercaya atau memiliki kredibilitas dalam

penyampian pesannya tentu dengan melihat orang-orang yang berada di dalam serikat ini.

Saat melakukan penyelesaian masalah yang dialami oleh anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah dengan melihat terlebih dahulu permasalahan yang terjadi, karena hal tersebut menjadi bagian penting yang akan menentukan siapa yang akan maju menyelesaikan masalah dengan pihak manajemen. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sendiri mempunyai beberapa bidang dalam kepengurusannya yang tujuannya untuk menyelesaikan masalah yang terjadi melalui perwakilan bidang terkait yang pastinya sudah memumpuni dibidangnya masing-masing, itulah mengapa PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional membutuhkan sifat selektif karena yang akan disampaikan menentukan nasib banyak pekerja dan keluarganya.

Selanjutnya sifat ketiga adalah sifat digestif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional cenderung mengarah kepada penggunaan trik-trik tertentu yang dapat menjadi tombak di dalam interaksinya terutama kepada pihak manajemen PT. Duta Sugar Internasional. Masuknya berbagai gagasan-gagasan yang diterima pada saat kegiatan tertentu seperti rapat menuntut sifat digestif untuk digunakan pada saat itu. Pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sebagai *persuader* akan mencerna pesan yang tersurat maupun yang tidak tersurat dan kemudian menghasilkan gagasan baru yang dapat merubah suatu keadaan. Dalam hal ini *persuader* mampu mencerna isi pesan dari manajemen yang kemudian menimbulkan

pemikiran-pemikiran dengan hal-hal pendukung seperti aturan dan hak. Kemudian pemikiran tersebut diutarakan dan dapat menjadikan tameng *persuader* yang nantinya akan menimbulkan perubahan pada diri *persuadee* sesuai dengan tujuan yang diinginkan yaitu terpenuhinya hak pekerja.

Keempat Sifat transmitif yaitu digunakan oleh pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sebagai *persuader* pada saat-saat tertentu, terutama pada saat penyampaian keluhan anggota kepada pihak manajemen. Pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional mampu mengemas keluhan dari anggota dengan penggunaan kata-kata yang lebih bersifat membujuk dan kemudian dituangkan dalam bentuk pengajuan. Kata-kata yang disusun di dalam pengajuan dibuat secara logis dan bermakna untuk membujuk serta mempersuasi manajemen untuk menyetujui pengajuan keluhan anggota.

Banyak informasi yang diterima yang tetap akan di *followup* oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasioanl, tetapi PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional melakukan penyaringan terhadap informasi tersebut dengan tujuan agar tidak terjadi gejolak didalam lingkungan perusahaan dan tentunya ini adalah sikap bijak yang diambil serikat dan menghasilkan kredibilitas pesan persuasif yang disampaikan menjadi baik oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.

Dari keempat sifat yang dimiliki oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menghasilkan *persuadee* yang tidak bersahabat secara terbuka dan secara tertutup. *Persuadee* yang tidak bersahabat dengan berbagai

asumsi, asumsi yang paling banyak beredar adalah ketidak terbukaannya PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam penyampaian pesan, disini PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional hanya mencoba menyaring informasi yang didapatkan agar tepat ketika akan disampaikan dan tidak akan menimbulkan bentrok dilingkup perusahaan. Jika terjadi bentrok PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional akan banyak merugikan pekerja dan perusahaan itu sendiri.

Pada awalnya, klasifikasi *persuadee* yang termasuk adalah (1) *Persuadee* yang tidak bersahabat secara terbuka. Hal ini dikarenakan pada mulanya telah terjadi krisis kepercayaan antara anggota dan pengurus yang ditimbulkan dari ketidak terbukaannya informasi yang diterima pengurus dari pihak manajemen. Hal tersebut juga menimbulkan perlawanan yang berarti. Kemudian pengurus menanggapi dengan pernyataan yang dikemas lebih mengarah kepada pihak anggota sehingga menimbulkan perubahan jenis *persuadee* yang sebelumnya termasuk ke dalam klasifikasi *Persuadee* yang tidak bersahabat secara terbuka menjadi (2) *Persuadee* yang mendukung secara terbuka. *Persuadee* yang mendukung secara terbuka dapat diartikan bahwa anggota secara penuh mengikuti apapun keputusan yang diberikan oleh pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.

Pada saat pertemuan anggota, pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional telah melakukan beberapa penyaringan atau penyortiran pesan yang didapat dari hasil *meeting* dengan manajemen PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Namun tidak semua pesan disampaikan kepada

anggota. Hal tersebut telah membuat anggota merasa tidak adanya transparansi informasi yang seharusnya mereka terima.

Menurut penelitian yang peneliti lakukan pada beberapa anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah adanya rasa pesimis terhadap serikat ini dalam pemenuhan hak-hak karyawan. Hal tersebut dikarenakan beberapa anggota merasa adanya ketidak terbukaannya pengurus pada anggota, yang akhirnya membuat sebagian dari mereka berpikir bahwa serikat tidak berpihak kepada anggota atau karyawan. Tetapi dalam keraguan yang dialami anggota atau *persuadee* ini mereka tetap mencoba percaya kepada kinerja serikat untuk memperjuangkan hak mereka.

Namun, di dalam keraguan yang terjadi pada anggota atau *persuadee* terhadap kinerja pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, anggota masih menanamkan kepercayaan kepada serikat dan mengerti akan keadaan yang sedang dialami perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan adanya asumsi dari anggota bahwa ketidak terbukaannya dilakukan agar menghindari gejolak yang mungkin akan timbul dan akan berimbas pada ketidak stabilan suasana kerja dan produksi perusahaan.

Penanganan dari pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dilakukan dengan mencoba memberikan penjelasan yaitu membuka pikiran bersama-sama, memberikan pengertian yang membimbing anggota untuk membarikan kepercayaan bahwa ketidak terbukaannya dilakukan atas dasar kepentingan memperjuangkan hak karyawan. Selain memperjuangkan hak karyawan, pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional juga

mencoba mengimbangi keputusan yang sudah dibuat oleh perusahaan mengenai hak pekerja.

Pada dasarnya, pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional mencoba mengikuti alur yang dibuat oleh anggota maupun pihak manajemen. Hal tersebut dilakukan dengan cara berkomunikasi secara terbuka dan perpelahan-lahan kepada manajemen agar apa yang menjadi tujuan utama PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dapat tercapai. Tujuan yang hendak dicapai tersebut yaitu menyelesaikan permasalahan hak-hak pekerja yang tidak dipenuhi menjadi terpenuhi sesuai dengan apa yang sudah tertuang didalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB). PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menerapkan komunikasi persuasif pada setiap penyampaian pesannya. Dalam hal ini serikat menggunakan komunikasi persuasif dengan cara mengikuti alur yang sudah ditetapkan, seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa penyelesaian masalah adalah dengan duduk bersama dengan manajemen, membicarakan duduk permasalahannya dengan perlahan dan mencoba saling memahami dengan tujuan ada perubahan sikap dan perubahan tanggapan.

Pesan persuasif yang dilakukan oleh pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional terdapat pada permainan kata-katanya. Mereka mampu mencerna gagasan tersurat yang disampaikan oleh manajemen dan menanggapi dengan pesan yang dikemas sedikit ancaman dan didukung oleh data konkrit seperti peraturan ataupun perjanjian kerja bersama (PKB) yang sudah disepakati. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa pengurus

PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dapat melakukan manipulasi motif-motif di dalam kegiatan penyampaian pesan persuasif. Komunikasi persuasif yang dilakukan seorang *persuadeer* sangat mempengaruhi efektif atau tidaknya pesan yang disampaikan, karena dengan mereka berkomunikasi adalah salah satu cara mendapatkan kepercayaan *persuadee* terhadap *persuader*. Keahlian seorang *persuader* saat berkomunikasi sangat dibutuhkan karena dalam PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, *persuader* menjadi tolak ukur dalam penyelesaian masalah yang terjadi.

Setiap perusahaan yang berkaitan dengan profesionalisme kerja, apalagi menyangkut dengan perusahaan-perusahaan yang besar, dibutuhkan seorang pemimpin serikat yang mempunyai keahlian berkomunikasi yang baik sebagai perwakilan karyawan. Dikarenakan semakin besarnya perusahaan tersebut, dapat menyebabkan kebijakan-kebijakan yang terkadang tidak memuaskan bagi karyawan. Oleh karena itu dibutuhkan seorang *persuader* yang berkompeten, karena dengan kemampuan berbicara, bernegosiasi dengan pihak manajemen ataupun anggota ia mampu memahami dan mengatasi di berbagai situasi yang terjadi.

Semua harapan anggota adalah memiliki pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan baik agar mampu menyelesaikan setiap masalah anggota. Dengan begitu akan timbul persepsi positif bagi serikat, persepsi positif tersebut adalah sebuah kepercayaan dari anggota serikat dan berupa dukungan dalam setiap hal yang dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Dibalik kepercayaan yang sudah diterima oleh PUK-SP

KEP PT. Duta Sugar Internasional, komunikasi persuasif yang dilakukan tidak selalu dapat diterima oleh anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Banyak persepsi yang berkembang di lingkungan kerja anggota, hal tersebut yang sebenarnya dapat menghambat jalannya komunikasi persuasif, bukan hal mudah untuk PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam melakukan komunikasi persuasif ketika ada kontra disetiap penyampaian pesannya.

Cara yang dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam menyikapi sebuah penolakan dalam penyampaian komunikasi persuasif adalah dengan mengajak anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional untuk membuka pikiran, yaitu PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional memberikan penjelasan-penjelasan kepada anggota bahwasannya setiap penyelesaian masalah adalah dengan bernegosiasi yang nantinya akan mengambil jalan tengah yaitu *win-win solution*. Cara tersebut digunakan untuk mencegah adanya gejolak diantara anggota, pengurus, mau perusahaan PT. Duta Sugar Internasional.

Pelaksanaan komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini juga menggunakan saluran media, bukan hanya melalui pertemuan secara langsung atau bertatap muka. Menurut wawancara yang peneliti lakukan, PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional melakukan komunikasi persuasif menggunakan beberapa media yaitu melalui email, Majalah Dinding, Facebook dan Whatsapp.

PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sudah jarang menggunakan majalah dinding tersebut karena sudah beralih pada media yang lebih efisien. Majalah dinding dianggap sudah tidak efektif dan kurang fleksibel karena faktor utama adalah perkembangan jaman yang pesat dan kedua adalah kecepatan dalam menyampaikan informasi. Media kedua yang digunakan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, pertama kali dalam pembentukan grup di media sosial adalah menggunakan facebook. Karena pada saat pembentukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini facebook adalah media yang lumayan familiar untuk beberapa kalangan dan dianggap dapat merangkul semua anggota serikat pada kala itu. Didalam facebook tersebut juga hanya menjadi forum publikasi ketika adanya kegiatan atau menjadi forum diskusi, karena didalam facebook ada fitur *message* yang terhubung kesemua anggota.

Seiring berjalannya waktu facebook mulai ditinggalkan karena untuk menjaga kestabilan antar anggota facebook mulai ditinggalkan dan beralih pada whatsapp. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini lebih memilih menggunakan whatsapp grup untuk berkomunikasi. Hal tersebut dikarenakan setiap anggota ataupun pengurus serikat tidak selalu bersama walau disatu tempat. Sistem kerja mereka adalah menggunakan shift, terbagi menjadi shift pagi, shift siang, shift malam. Jadi mereka tidak selalu berada dishift yang sama, untuk mempercepat informasi yang akan disampaikan whatsapp adalah pilihan utamanya.

Seiring berjalannya waktu media komunikasi pun makin berkembang, salah satunya adalah Whatsapp. Saat ini semua komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional diawali dengan Whatsapp. Whatsapp menjadi satu kesatuan media yang selama ini serikat gunakan karena dianggap sebagai media penyampaian pesan yang cukup efektif.

Selain majalah dinding, facebook dan Whatsapp PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional juga masih menggunakan email sebagai media komunikasi persuasif. Email ini digunakan hanya untuk pemberitahuan secara formal terhadap pihak manajemen. Email ini juga biasa digunakan untuk pemberitahuan mengenai permasalahan yang global menyangkut karyawan ataupun PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional artinya pemberitahuan permasalahan dalam skala besar.

Dari beberapa media yang digunakan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, ada beberapa yang sudah mulai tidak digunakan lagi seperti, Facebook sudah mulai tidak aktif karena dianggap terlalu vulgar atau terbuka untuk umum dalam penyampaian pesannya. Sedangkan majalah dinding sudah jarang digunakan dikarenakan setiap pengumuman atau pemberitahuan dari pihak manajemen saat ini menggunakan Whatsapp bila permasalahan tersebut adalah permasalahan personal atau *person to person*. Surat atau pemberitahuan yang dulu ditempel pada mading saat ini sudah tidak perlu ditempel lagi melainkan difoto lalu disebarakan melalui Whatsapp grup.

Umpan balik internal adalah reaksi dari *persuadeer* atas pesan yang disampaikan, atau berupa sikap koreksi terhadap pesan yang disampaikan⁵⁰. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini memiliki umpan balik internal yang cukup baik, karena dapat dikatakan komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional berjalan pada semestinya. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sendiri merasa terbantu dengan adanya komunikasi persuasif ini, yaitu ketika saat menyampaikan pesan, pergerakan pesan yang cukup cepat dalam mengembangkan suatu permasalahan dan tentunya hal tersebut dapat disambut baik oleh anggota karena mudah dimengerti dan dipahami oleh anggota. Komunikasi persuasif sendiri digunakan untuk mencegah adanya aksi atau demonstrasi dari para anggota atau karyawan yang menuntut haknya. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini juga menganggap komunikasi persuasif tersebut adalah sebuah cara bermusyawarah untuk mendapatkan mufakat dalam hal ini adalah kesepakatan dalam bernegosiasi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

Umpan balik komunikasi persuasif bersifat langsung biasanya pada saat komunikasi tatap muka, atau tidak langsung yang biasanya melalui media⁵¹. Untuk umpan balik eksternal berbalik dengan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional karena umpan balik yang didapat oleh anggota selama ini dapat diterima. Artinya komunikasi persuasif yang dilakukan

⁵⁰ Soemirat, Soleh & Suryana, Asep. 2016. *Komunikasi Persuasif*. Universitas terbuka. Tangerang Selatan. Hal 2.38

⁵¹ Soemirat, Soleh & Suryana, Asep. 2016. *Komunikasi Persuasif*. Universitas terbuka. Tangerang Selatan. Hal 2.38

selama ini berhasil, karena memang serikat ini dibentuk pun dengan tujuan menjadi wadah bagi karyawan atau anggota dengan tujuan utama untuk mensejahterakan pekerja.

Dalam hal ini tidak menutup kemungkinan adanya penolakan saat melakukan komunikasi persuasif, tetapi PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sudah mengetahui bagaimana cara mengatasinya seperti dengan membuka wawasan, memberikan penjelasan mengenai masalah atau kebijakan yang terjadi, dan sudah mendapat kesepakatan dengan pihak manajemen dengan cara *win-win solutions*. *Win-win solutions* yang dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar internasional adalah dengan adanya surat undangan dari pihak manajemen ataupun dari pihak PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional untuk mengadakan mengenai masalah yang terjadi, melakukan negosiasi yaitu dengan menyampaikan beberapa point yang menjadi masalah, poin tersebut adalah point yang sudah tertuang didalam Perjanjian Kerja Bersama, negosiasi yang dilakukan tidak cukup hanya sekali, ada beberapa pertemuan untuk menyelesaikannya. Setelah bernegosiasi akan mendapatkan kesepakatan yaitu *win-win solutions*, *win-win solutions* yang dihasilkan adalah adanya point-point yang diajukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dan dapat diterima oleh pihak manajemen PT. Duta Sugar Internasional dengan berbagai pertimbangan. Setelah sepakat semua pihak membuat pernyataan bahwa permasalahan yang terjadi sudah terselesaikan.

Setelah membahas umpan balik dari komunikasi persuasif, saat ini akan membahas mengenai efek yang dirasakan dari komunikasi persuasif tersebut. ⁵²Efek disini adalah perubahan yang terjadi pada diri *persuadee* sebagai akibat dari diterimanya pesan melalui proses komunikasi. Perubahan yang terjadi bisa berupa perubahan sikap, pendapat, pandangan dan tingkah laku, hal tersebut menjadi tujuan dilakukannya komunikasi persuasif.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwasanya umpan balik yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam melakukan komunikasi persuasif cukup diterima oleh anggota serikat bahkan dapat dikatakan 75% berhasil menangani permasalahan atau ada kebijakan yang memberatkan bagi anggota atau karyawan. Efek yang dirasakan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menurut peneliti cukup baik dan positif, karena PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sendiri menerapkan sistem komunikasi kekeluargaan yang artinya komunikasi kekeluargaan pasti akan bermusyawarah dalam setiap penyelesaian permasalahannya yang tujuan akhirnya adalah sebuah kata mufakat atau sepakat.

b. Teknik Komunikasi Persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam Memenuhi Hak Pekerja

Menurut penelitian yang peneliti lakukan, PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menggunakan dua teknik komunikasi persuasif yaitu teknik

⁵² Soemirat, Soleh & Suryana, Asep. 2016. *Komunikasi Persuasif*. Universitas terbuka. Tangerang Selatan. Hal 2.38

integrasi dan teknik tatanan atau *iching device*. Dua teknik tersebut yang digunakan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam penyelesaian masalah yang terjadi untuk pemenuhan hak-hak pekerja.

Teknik integrasi ini adalah kemampuan komunikator untuk menyatukan diri secara komunikatif dengan komunikan. Ini berarti bahwa, melalui kata-kata verbal atau nonverbal, komunikator menggambarkan bahwa ia “senasib” dan arena itu menjadi satu dengan komunikan⁵³. Teknik ini lebih mengutamakan kedekatan, kenyamanan antara komunikator dengan komunikannya, dengan membangun kedekatan tersebut akan menimbulkan rasa simpati, kesamaan, dan kepedulian. Teknik ini biasa dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam menyajikan pesan persuasif dengan menyatukan diri dengan anggota ataupun dengan manajemen. Dengan mengakrabkan diri seperti ketika bertemu banyak pembicaraan yang dilakukan tetapi tidak hanya mengenai pekerjaan ataupun permasalahan yang terjadi. Pembicaraan itu bisa mengenai keluarga ataupun hal-hal kehidupan keseharian yang lainnya. Holid bin Sukondi Bin Sukondi memperkuat pernyataan tersebut, sebagai Wakil Sekretaris Bidang Advokasi & HI dalam PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menyatakan bahwa kedekatan atau keakraban dibutuhkan agar mempermudah ketika akan melakukan komunikasi khususnya dalam pemenuhan hak-hak pekerja.

⁵³ Effendi, Onong Uchjana. 2004. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hal 23

PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sendiri menerapkan sistem kekeluargaan yaitu dengan melakukan obrolan-obrolan kecil keseharian yang dapat menguntungkan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasioanl ketika terjadi sebuah permasalahan yang menyangkut anggota, karena adanya keakrabatn tersebut memberi kemudahan untuk selanjutnya. Keakraban yang terjadi sudah cukup mendapatkan simpati dari anggota atas kerja PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam pemenuhan hak-hak pekerja. Rasa simpati atau kepercayaan tersebut dirasa sangat penting untuk jalannya komunikasi persuasif agar mendapatkan dukungan dari para anggota, dengan dukungan tersebut menjadi sebuah keberhasilan ditahap pertama bagi PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam menjalankan komunikasi persuasif.

Dari semua pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa, teknik integrasi ini sangat berperan dalam penyampaian komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Pendekatan atau kearaban yang dijalin oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah satu salah cara untuk mempermudah jalannya komunikasi persuasif yang terjadi. Pendekatan yang dilakukan tentunya akan menimbulkan adanya kenyamanan antara komunikan dan komunikor, hal tersebut dapat terjadi dengan keterbukaan mengenai semua hal khususnya kehidupan sehari-hari seperti pekerjaan, keluarga, pertemanan atau membahas hal-hal yang sedang dilakukan saat itu. Keterbukaan tersebut bukan hanya terjadi pada anggota saja tetapi juga berlaku pada manajemen, tentu dengan adanya keakraban yang terjadi akan

mempermudah jalannya penyelesaian permasalahan menyangkut PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional yang hasil akhirnya adalah mendapatkan solusi yang terbaik bagi anggota, serikat maupun manajemen. Dalam pemenuhan hak-hak pekerja PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional tidak hanya mengandalkan teknik integrasi dalam melakukan komunikasi persuasif. Tentunya ketika sudah mendapatkan rasa simpati dari komunikan diperlukan keahlian dalam penyampaian pesan persuasif yaitu teknik *Itching Device*.

Teknik *Itching Device* adalah upaya menyusun pesan komunikasi sedemikian rupa, sehingga enak didengar ataupun dibaca serta termotivasi untuk melakukan sebagaimana disarankan oleh pesan tersebut. Teknik ini dalam kegiatan komunikasi persuasif ialah seni menata pesan dengan imbauan emosional (*emotional appeal*) sedemikian rupa sehingga komunikan menjadi tertarik perhatiannya⁵⁴. Upaya menampilkan imbauan emosional dimaksudkan hanya agar komunikan lebih tertarik hatinya. Komunikator sama sekali tidak membuat fakta pesan tadi menjadi cacat. Faktanya sendiri tetap utuh, tidak diubah, tidak ditambah, dan tidak dikurangi. Dalam hubungan ini komunikator mempertaruhkan kehormatannya sebagai pusat kepercayaan (*source of credibility*).

PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional melakukan penerapan komunikasi persuasif dengan Teknik *Itching Device* ini adalah dengan mengikuti alur komunikan agar mendapat celah atau rasa simpati komunikan.

⁵⁴ Effendi, Onong Uchjana. 2004. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hal 23

Dengan mendapatkan rasa simpati komunikasi menjadi lebih mudah dalam menyampaikan isi pesan tersebut dan seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa kedekatan adalah hal penting yang mendukung berjalannya komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Dengan sudah terjalinnya hubungan kedekatan selama 10 tahun yang dijelaskan oleh Arjo Hermansyah di atas tentunya dapat menjadi satu bekal untuk mempermudah penyampaian komunikasi persuasif. Kunci dari komunikasi yang dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah keterbukaan dalam setiap penyampaian pesannya. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional sendiri sudah mempunyai bekal untuk keberhasilan setiap penyampaian pesannya yaitu melalui penyatuan diri atau keakraban yang sudah terjalin. Penyampaian pesan tersebut dilakukan dengan melihat terlebih dahulu permasalahan yang terjadi, dan mencoba mengikuti alur yang terjadi, lalu menyiapkan persiapan untuk melakukan komunikasi persuasif tersebut.

Dengan mengikuti alur PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional mencoba membangun kepercayaan dengan tidak merusak keakraban yang sudah terjalin, maka dari itu segala alur yang dibuat oleh manajemen diikuti oleh serikat guna mengambil hati pihak manajemen. Hal tersebut dapat membangun komunikasi persuasif yang baik bagi keduanya dan dapat tetap menjaga kestabilan berbagai pihak yang tentunya akan berdampak baik bagi produksi perusahaan juga. Keakraban yang terjalin tentunya akan timbul keterbukaan atau transparansi dalam setiap penyampaian pesannya. Hal tersebut akan mempermudah jalannya komunikasi persuasif yang dilakukan

PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, penyampaian pesannya pun akan terasa lebih enak didengar karena memang sudah memiliki kedekatan, hal tersebut pun akan mudah mempersuasif komunikasi dan termotivasi untuk merubah kebijakan yang memberatkan karyawan.

Penyelesaian masalah menggunakan perundingan bipartit, salah satu contoh kasus hak karyawan yang tidak dipenuhi oleh manajemen PT. Duta Sugar Internasional adalah penghapusan bonus akhir tahun 2018. Penyelesaiannya tetap menggunakan perundingan bipartit. Permasalahan yang terjadi adalah manajemen PT. Duta Sugar Internasional akan menghapus bonus akhir tahun, setiap karyawan PT. Duta Sugar Internasional mendapatkan bonus 2 kali dalam setahun yaitu bonus awal tahun yang jatuh pada bulan maret yang diberikan oleh pusat yaitu Wilmar. Wilmar adalah sebuah grup perusahaan yang menanggung perusahaan-perusahaan seperti PT. Duta Sugar Internasional tersebut. Sedangkan bonus kedua adalah bonus akhir tahun yang diberikan langsung oleh unit yaitu PT. Duta Sugar Internasional. Bonus yang akan dihapus adalah bonus akhir tahun yaitu bonus yang dikeluarkan unit yaitu PT. Duta Sugar Internasional. Tentu karyawan merasa *reward* selama ia bekerja tidak diberikan sedangkan menurut perjanjian kerja bersama (PKB) PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dengan PT. Duta Sugar Internasional pada BAB IV tentang Pengupahan pasal 33 dijelaskan bahwa perusahaan mengupayakan memberi bonus tahunan

kepada karyawan sesuai dengan kemampuan perusahaan⁵⁵. Untuk memperkuat komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menggunakan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) untuk memperkuat agrumennya. PKB adalah Perjanjian Kerja Bersama yang sudah disepakati semua pihak, perjanjian tersebut menyangkut semua hak-hak karyawan dari hak individu sampai keluarga karyawan tersebut dengan tujuan mensejahterakan karyawan.

Setiap tahunnya PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional meminta kenaikan pada pengupahan karyawan karena memang hal tersebut adalah hak para karyawan untuk mendapatkan hasil kerja yang ia lakukan selama ini. Penyelesaian dalam penghapusan bonus tersebut dapat terselesaikan dengan menggunakan perundingan bipartit, seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa *win win solution* adalah jalan terbaik untuk kedua belah pihak. Yang dituntut oleh serikat adalah 50%, pada tahap awal penuntutan pihak manajemen menolak kenaikan bonus tersebut dan bersikeras untuk melakukan penghapusan. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasioanl sendiri menemui pihak manajemen tidak hanya sekali, dengan beberapa kali perundingan dan memakan waktu. Permasalahan ini berakhir dengan *win-win solution* yaitu tuntutan kenaikan bonus dikabulkan dengan pihak manajemen tetapi tidak secara utuh, tuntutan yang diterima hanya 25% saja oleh manajemen, yang dimana nominal tersebut adalah nominal flat yang didapat PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional karena pihak manajemen

⁵⁵ Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Pimpinan Unit Kerja SP KEP PT. Duta Sugar Internasional. Hal 24

sama sekali tidak mengeluarkan nominal untuk bonus akhir tahun ini. Serikat dan karyawan lainpun menerima keputusan tersebut dengan memahami permasalahan yang terjadi pada pihak manajemen.

Setelah semua sepakat, dibuatkan perjanjian bersama yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak dengan hasil akhir yang didapat, namun berbeda dengan yang dijelaskan pada gambar diatas, bahwasnya jika ada kata sepakat hanya membuat surat pernyataan dan tidak diserahkan ke Pengadilan Hubungan Industrial, hal tersebut terjadi jika dalam penyelesaiannya tidak menghasilkan kata sepakat. Dari pernyataan diatas bahwasannya penyelesaian permasalahan dengan menggunakan perundingan bipartit adalah cara yang cukup mudah dilakukan dan menjadi salah satu cara yang diutamakan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional hasilnya pun akan menjadi *win-win solutions*, dimana semua pihak memenangkan tuntutannya walaupun tidak seratus persen tetapi itulah jalan tengah yang cukup baik.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, bahwasannya hasil dari komunikasi persuasif yang dilakukan serikat cukup efektif dan positif tetapi tetap mengikuti prosedur yang ada. Cara penyampaian PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional pun cukup baik dan perlahan karena PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional juga menerapkan keterbukaan dalam setiap penyampaian pesannya agar tidak terjadi gejolak dan mendapatkan hasil yang sama-sama menguntungkan.

Teknik-teknik komunikasi persuasif inilah yang biasa digunakan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memperjuangkan hak-hak karyawan yang tidak terpenuhi secara yang tertuang dalam Perjanjian kerja bersama. Setelah mengetahui teknik apa yang digunakan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, tentunya akan mudah untuk penyelesaian permasalahan yang dihadapi. Karena PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini adalah sebuah organisasi yang berbadan hukum atau resmi, seperti yang sudah dijelaskan pada bab dua bahwasannya serikat adalah bagian dari hubungan industrial. Dalam penyelesaian permasalahannya pun menggunakan aturan-aturan yang ada pada hubungan industrial.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Komunikasi Persuasif Pimpinan Unit Kerja Serikat Pekerja Kimia, Energi, Pertambangan dan Umum PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak pekerja maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Unsur-unsur komunikasi persuasif yang dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional yaitu sebagai berikut:
 - a. Persuader, pada pelaksanaan komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ditemukan empat sifat yang dimiliki oleh serikat yaitu Sifat reseptif, Sifat selektif, Sifat digestif dan Sifat transmitif.
 - b. *Persuadee*, pada PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional terdapat klasifikasi (1) *Persuadee* yang tidak bersahabat secara terbuka. Hal ini dikarenakan pada mulanya telah terjadi krisis kepercayaan antara anggota dan pengurus yang ditimbulkan dari ketidak terbukaannya informasi yang diterima pengurus dari pihak manajemen. (2) *Persuadee* yang mendukung secara terbuka. *Persuadee* yang mendukung secara terbuka mengikuti apapun keputusan yang diberikan oleh pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.

- c. Pesan Persuasif, perubahan tanggapan tersebut dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dengan cara perlahan dan mengikuti alur tetapi tetap berpedoman pada Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang berlaku.
- d. Persepsi, PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional disini mencoba membuat persepsi positif dalam setiap penyampaian pesannya, dan menjaga hubungan baik antara manajemen dan anggota yaitu dengan cara adanya transparansi penyampaian informasi kepada anggota. Keterbukaan itu dapat menimbulkan rasa kepercayaan khusus anggota terhadap PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional., yang nantinya akan mempermudah kinerja serikat sendiri.
- e. Saluran Media Persuasif, penyampaian pesan persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dilakukan bertatap muka secara langsung. Adapun selain berhadapan langsung juga menggunakan media yaitu *whatsapps group* karena dirasa cukup efektif dibandingkan dengan media lainnya.
- f. Umban balik & Efek, yaitu umpan balik internal dan eksternal. Untuk internal PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah komunikasi persuasif yang dilakukan selama ini 75% berhasil menangani permasalahan atau ada kebijakan yang memberatkan bagi anggota atau karyawan. Untuk menanggapi umpan balik eksternal yang didapat PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional

adalah dengan membuka wawasan, memberikan penjelasan mengenai masalah atau kebijakan yang terjadi, dan sudah mendapat kesepakatan dengan pihak manajemen dengan cara *win-win solutions* atau dapat dikatakan sama-sama memenangkan negosiasi tetapi tidak secara utuh, Efek yang dirasakan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menerapkan sistem komunikasi kekeluargaan yang artinya komunikasi kekeluargaan pasti akan bermusyawarah dalam setiap penyelesaian permasalahannya yang tujuan akhirnya adalah sebuah kata mufakat atau sepakat.

2. Teknik yang digunakan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional adalah teknik integrasi dan Teknik Itching Device. Dari kedua teknik tersebut memiliki kesinambungan hasil yaitu dengan menggunakan teknik integrasi PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional mencoba menyatukan diri dengan lawan bicaranya hingga menimbulkan keakraban serta kedekatan yang pada akhirnya dapat mempermudah jalannya komunikasi persuasif. Untuk Teknik Itching Device sendiri PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menggunakan keakraban dan kedekatan yang sudah terjalin agar dapat melakukan penyampaian pesannya atau saat penyelesaian masalahnya.

B. Saran

a. Saran Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dalam keperluan keilmuan dalam bidang akademik. Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan kelemahan dalam hasil penelitian ini sehingga peneliti menyarankan untuk dilakukannya penelitian lebih dalam mengenai konsep-konsep komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional atau serikat pekerja lainnya, dan juga dapat menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui seberapa pengaruh komunikasi persuasif PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam memenuhi hak pekerja atau didalam serikat pekerja lainnya.

b. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti ingin menyampaikan beberapa hal berupa saran yang diharapkan dapat menjadi rekomendasi positif bagi PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional yaitu sebagai berikut:

1. Dalam penyampaian pesan melalui komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional diharapkan lebih banyak lagi dalam mendalami karakter anggota, agar anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional tidak lagi merasa pesimis atau ragu-ragu atas kinerja serikat dalam pemenuhan haknya.
2. Seharusnya PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional berperan penting dalam kemajuan diantara kedua belah pihak dan komunikasi

persuasif bisa dijadikan alat yang dipakai serikat dalam interaksinya untuk kemajuan perusahaan maupun kesejahteraan pekerja.

3. Pembinaan dalam setiap berkas yang dimiliki PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional, karena berkas-berkas didalam kepengurusan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional saat ini dapat dikatakan berceceran. Dengan adanya pembinaan berkas-berkas tersebut juga dapat mempermudah jalannya setiap kegiatan yang akan dilakukan oleh PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.
4. PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional diharapkan dapat terus berjuang bersama untuk kesejahteraan pekerja.

UCAPAN TERIMAKASIH

1. Allah SWT karena berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Bapak Dr. Agus Sjafari, M.Si.
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Ibu Dr. Rahmi Winangsih, M.Si.
4. Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Bapak Darwis Sagita, M.Ikom.
5. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Mia Dwianna W, S.Sos., M.I.Kom.
6. Dosen Pembimbing I Ibu Andin Nesia, S.IK., M.I.Kom, yang selalu memberikan kemudahan dan arahan yang sangat membantu penulis mulai dari konsep penelitian hingga penulisan skripsi ini.
7. Dosen Pembimbing II Ibu Uliviana Restu Handaningtyas.,S.Sos., M.I.Kom., yang selalu memberikan arahan yang sangat membantu penulis mulai dari konsep penelitian hingga penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
9. Seluruh informan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional yang telah meluangkan waktunya untuk penulis wawancara.
10. Kedua orang tua, bapak Mulyadi dan Ibu Suadah beribu terima kasih yang hanya dapat penulis ucapkan atas segala doa disetiap sujud kalian yang tak pernah lelah menyebut namaku. Terima kasih berkat doa kalian skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Kakak-kakak tercinta, Suherman, ST, Agustian, SH, Kunsubhan, ST terima kasih sudah banyak memberikan wejang-wejang yang berarti dan mendukung segala pilihan penulis sehingga menyelesaikan skripsi adik bungsu kalian ini. Yang selalu bertanya kapan lulus kapan lulus ? ini udah lulus a :)

12. Kakak-kakak ipar tersayang, Titi Istifaiyah(alm), Iik Ikromi, Devi Yatna Romanda, S.Pd, Ayu Melati Muliandari, S. Psi terima kasih penulis ucapkan atas segala motivasi yang telah kalian berikan dan terima kasih untuk kesediaan kalian yang sudah mendengarkan keluh kesah penulis. Tak lupa keponakan-keponakan ateu Bilqis Ulvatullailah, Qays Abdilah Pratama, Arsakha Rafif Pramudya dan Sahla Rizki Maulida yang tak pernah lelah menghibur ateu dikala mengerjakan skripsi ini.
13. Sahabat putih abu-abu penulis, Bebel alias Bella Aprilia, S.M, Yuning alias Wahyuning Mustika Giri, S.Pd dan Emot Emi Apriyani, S.I.Kom yang selalu menyempatkan waktu untuk sejenak menghilangkan kegalauan mengenai skripsi ini
14. Teruntuk sahabat kentelkuh, Diana Elwansyah dan Faidah Rosidah, S.I.Kom kalian ter-the best terima kasih sudah menemani perjalanan drama perkuliahan selama ini. Kalian itu tempat bersandar, tempat susah senang, tempat pulang, tempat berbagi rasa tanpa ocehan-ocehan dari kalian ga akan kelar ini skripsi. Pokoknya love u !!!!
15. Sahabat seperjuangan setanah airku Trina Dhamartika, S.I.kom big thanks neng selalu sigap dikala kegalauan ini melanda. Ahmad Dzikri Afrihadi, S.I.kom makasih bang atas bimbingan lu yang tanpa batas, tanpa elu skripsi gw ga akan nemu jalannya.
16. Sahabat seperjuangan Alif Nanda Ayu, S.I.Kom, Luliyana Rimawati, S.I.Kom, Annisa Pingki Septia, S.I.kom, Suciati Farhanes, S.I.kom, Meriani, Mutmainah, M. Andri Wijaya, Agung Septiana Fajrin yang selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
17. Fasehullisan terima kasih atas dukungan, motivasi, semangat yang selama ini diberikan dan terima kasih sudah memberi cobaan kesabarannya yang amat memacu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
18. Seluruh angkatan 2014 yang senantiasa membagikan informasi ter-update seputar perkuliahan.

19. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis tulis satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Tidak ada kata lain yang dapat penulis sampaikan selain terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Hanya Allah SWT yang bisa membalas kebaikan pihak-pihak diatas. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi siapapun yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 23 Januari 2019

Amaniyah

DAFTAR PUSTAKA

- Bajari, Atwa. 2015. *Metode penelitian komunikasi*. Bandung: Remaja rosdakarya
- Effendi, Onong Uchjana. 2004. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendi, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kriyanto, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenamedia.
- Masmuh, Abdullah. 2008. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UMM Pres.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Perloff, Richard M. 2003. *The Dynamics of Persuasion; Communication and Attitudes in the 21st Century*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi Dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.

Simamora, Hendry. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Simanjuntak, Payaman. 2003. *Manajemen Hubungan Industrial*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Soemirat, Soleh & Suryana, Asep. 2016. *Komunikasi Persuasif*. Tangerang Selatan Universitas terbuka.

Sugiyono. 2009. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sumanto. 2014. *Hubungan Industrial*. Jakarta: CAPS.

Ritonga, M. Jamiluddin. 2005. *Tipologi Pesan Persuasif*. Jakarta: PT. Indeks

R. Wayne Pace & Don F Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

SUMBER LAIN

Buku Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Pimpinan Unit Kerja SP KEP PT. Duta Sugar Internasional.

Hasil wawancara pra penelitian dengan ketua PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional 2018

SUMBER ONLINE

Anton S. 2017. *Industri di Kabupaten Serang Semakin Bertambah*.

<https://www.radarbanten.co.id/industri-di-kabupaten-serang-semakin->

[bertambah/](https://www.radarbanten.co.id/industri-di-kabupaten-serang-semakin-). (diakses pada 04 Mei 2019 pada pukul 12.57)

Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. 2018. *Upah Minimum Kabupaten/Kota per Bulan di Provinsi Banten, 2008-2015.*

<https://banten.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/91> (diakses pada tanggal 04 Mei 2018 pada pukul 14.09)

Bambang Kesowo.2003. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.*

http://www.kemenerin.go.id/kompetensi/UU_13_2003 (diakses pada tanggal 05 Januari 2018 pada pukul 21.03)

GSBM-KASBI BEKASI. 2012. *SEJARAH GERAKAN BURUH INDONESIA.*

<http://gsbmkasbibekasi.blogspot.co.id/2012/10/sejarah-gerakan-buruh-indonesia.html> (diakses pada tanggal 03 Mei 2018 pada pukul 15.10 WIB)

Hukumonline.com. 2000. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2000 Tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh.*

<http://www.hukumonline.com> (diakses pada tanggal 03 Mei 2018 pada pukul 15:05 WIB)

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Key Informan

Pedoman Wawancara Key Informan

1. Sejak kapan anda menjadi pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?
2. Apakah baru kali ini menjabat sebagai pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?
3. Apa itu PUK SP KEP PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?
4. Menurut anda apakah ada perbedaan antara serikat pekerja lainnya dengan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini?
5. Bagaimana cara PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menentukan seseorang untuk penyampaian informasi/pesannya?
6. Apakah ada kualifikasi khusus dalam menentukan seseorang yang menyampaikan informasi/pesan di PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?
7. Bagaimana cara PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini menjalin hubungan dengan lawan bicaranya?
8. Apakah setiap ada keluhan dari anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional diharuskan bertatap muka?
9. Apakah ada media tertentu yang digunakan dalam setiap penyampaian keluhan anggota?
10. Apakah pesan/argumen PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini sejalan ketika sedang melakukan rapat/ diskusi?
11. Bagaimana tanggapan anda saat lawan bicara anda bersikap pro terhadap argumen yang anda sampaikan?
12. Bagaimana tanggapan anda saat lawan bicara anda bersikap kontra terhadap argumen yang anda sampaikan?
13. Apakah ada trik tertentu yang PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional lakukan dalam melakukan komunikasi persuasif?
14. Langkah awal apa yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam penyampaian pesan/informasi terkait pemenuhan hak pekerja?
15. Bagaimana proses penyampaian informasi/pesan yang PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional lakukan untuk mempersuasif lawan bicaranya?
16. Bagaimana strategi PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam mempergunakan fakta sebagai pesan untuk mempersuasif lawan bicara?
17. Dalam penggunaan komunikasi persuasif apakah PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menggunakan media tertentu?
18. Apakah media yang digunakan selama ini sudah cukup efektif dalam kegiatan penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?

19. Feedback apa yang PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional rasakan dengan adanya komunikasi persuasif ini?
20. Efek seperti apa yang PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional rasakan dalam penggunaan komunikasi persuasif yang digunakan?
21. Bagaimana repon yang PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional berikan jika informasi/ pesan yang disampaikan gagal dipahami oleh pekerja?
22. Bagaimana cara PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional mempersiapkan sebuah pesan yang akan mempersuasif lawan bicaranya?
23. Dalam komunikasi persuasif yang dilakukan selama ini, apakah memerlukan pendekatan-pendekatan khusus?
24. Bagaimana PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menanggapi permasalahan dari salah satu anggota jika terjadi sebuah masalah?
25. Menurut anda hal penting apa yang perlu dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam melakukan komunikasi persuasif untuk memenuhi hak para pekerja?
26. Keberhasilan apa yang sudah didapat PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional selama ini dalam memenuhi hak para karyawan?

Lampiran 2 Pedoman Wawancara informan pendukung

Pedoman Wawancara informan pendukung

1. Sejak kapan anda menjadi anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?
2. Apa alasan/faktor anda ikut menjadi anggota PUK-SP KEPPT. Duta Sugar Internasional?
3. Bagaimana tanggapan anda mengenai komunikasi yang dilakukan oleh PUK-SP KEP?
4. Bagaimana sikap PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Interasioanl?
5. Bagaimana menurut anda persiapan penyampaian informasi/pesan yang dilakukan oleh PUK-SP KEP ini?
6. Bagaimana menurut anda proses penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP ini
7. Apakah pesan/informasi yang disampaikan PUK-SP KEP memiliki landasan yang kuat untuk anda terima?
8. Dalam penyampaia pesan, pimpinan anda menyelipkan bahasan-bahasan yang menarik bagi anda?
9. Biasanya ketika keluhan kepada siapa bapak melaporkan/ menyampaikan keluhan tersebut?
10. Bagaimana respons PUK-SP KEP dalam keluhan yang anda berikan? Positif cepat tanggap?
11. Apakah dalam penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP ini menggunakan media tertentu?
12. Menurut anda sudah cukup efektifkah media yang digunakan selama ini?
13. Menurut anda dalam komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP ini, apakah ada feedback positif yang didapatkan untuk pekerja?
14. Efek seperti apa yang anda rasakan dengan adanya komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP?
15. Menurut anda selama menjadi anggota PUK-SP KEP ini apakah setiap ketua/pengurus yang terpilih memiliki keahlian berkomunikasi yang baik sebagai seorang pemimpin?
16. Menurut anda apakah PUK-SP KEP ini dapat dipercaya (amanah) dalam menjalankan tugasnya memenuhi hak-hak pekerja?
17. Bagaimana menurut anda dalam pendekatan-pendekatan komunikasi persuasif yang dilakukan selama ini?
18. Bagaimana menurut anda tanggapan PUK-SP KEP dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi?
19. Apakah menurut anda dalam berkomunikasi PUK-SP KEP sudah cukup terbuka dalam segala hal yang berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi yang menyangkut hak karyawan?

20. Menurut anda hal penting apa yang perlu dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam melakukan komunikasi persuasif untuk memenuhi hak para pekerja

Lampiran 3 Wawancara Pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional

Nama : Holid Bin Sukondi
 Tempat Tanggal Lahir : Cilegon, 10 Mei 1983
 Jabatan di Perusahaan : Leader/Forment
 Jabatan di PUK-SP KEP : WASEKBID Advokasi & HI
 Tanggal Wawancara : Selasa, 13 November 2018
 Pertanyaan Wawancara :

No	Pertanyaan	Hasil
1.	Sejak kapan anda menjadi pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?	Sejak awal lah nong, sejak DSI berdiri tahun 2009. 2010-2012 kan diakuisisi baru kan diresmikannya 2012.
2.	Apakah baru kali ini menjabat sebagai pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?	Tidak sejak awal saya menjadi pengurus serikat ini.
3.	Apa itu PUK SP KEP PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?	Intinya tujuannya untuk memberikan atau menjadi suatu wadah dengan harapan apa yang menjadi tolak ukur teman-teman pekerja/karyawan DSI semua aspirasi teman-teman karyawan itu dapat tersampaikan.
4.	Menurut anda apakah ada perbedaan antara serikat pekerja lainnya dengan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini?	Sebetulnya tinggal kitanya yah, artinya kalau dibilang beda, karekan dalam payung hukumnya kan berbeda-beda. Mungkin ada suatu visi-misi ya mungkin, karena kitakan masih dalam naungan SPKEP. Kalau perbedaan sih paling di AD ART tapi tujuannya satu kita mensejahterakan para pekerja gitu ataupun kita mengalirkan aspirasi aspirasi bagi kawan-kawan.
5.	Bagaimana cara PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menentukan seseorang untuk	Kalau untuk menentukan siapa orangnya yang berbicara, sebetulnya tidak ada maksudnya tidak memilih siapapun itu orangnya tetapi

	<p>penyampaian informasi/pesannya?</p>	<p>disaat atau waktu, <i>timing</i> waktu yang pas apa permasalahannya. Misalnya masalah tindak kedisipliner, tidak disiplin dari segi masalah absensi, terus dari sisi hmm apa keterlambatan entah itu pokoknya kedisipliner aja. Itu kita tidak menunjuk siapa orangnya akan tetapi pada saat itu ada teman pengurus yang posisinya ada didalam lingkup kerja nah kita tugaskan, siapapun orangnya yang penting pengurus aja, pengurus organisasi. Tapi ya tadi itu kalau memang misal masalahnya sangat krusial biasanya yang melibatkan itu unsur ketua dan sekjenya nanti disitu didampingi oleh siapa lagi pengurus yang memumpuni, nanti dalam hal seperti itu kita ada tinjauan, tapi kalau memang cuma masalah sepele masalah kecil siapapun orangnya yang duduk di kepengurusan dapat membantu disposisi masalahnya apa sih yang terjadi, anggota ini apa.</p>
6.	<p>Apakah ada kualifikasi khusus dalam menentukan seseorang yang menyampaikan informasi/pesan di PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?</p>	<p>Sebenarnya tidak ada sih cuma kita balik lagi pada masalah yang terjadi, kita memilih orang yang memumpuni atau contohnya orang tersebut mengerti hukum masalahnya juga tentang hukum, nah berarti dia yang akan membantunya.</p>
7.	<p>Bagaimana cara PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini menjalin hubungan dengan lawan bicaranya?</p>	<p>Selama ini sih menjalin hubungan di Duta Sugar, artinya masih berjalan baik yah. Yah saling apa berkesinambungan. Kita coba buka pola pikir artinya dengan apa yang telah dilakukan oleh pihak anggota misalkan dia benar-bener melakukan suatu kesalahan, ya kita coba buka dengan aturan main yang ada yang sudah disepakati ini seperti apa. Makanya walaupun anggota itu melakukam kesalahan, tapi kita tetep ada bentuk pembelaan, sekalipun itu sangat minim untuk bisa dibela dibantu tapi minimal kita ada pendekatan secara persuasif oleh pihak manajemen seperti</p>

		apa ya mungkin trik-triknya yah yang paling utama kita ga cukup satu kali mendekati manajemen, kita samperin lagi gimana ini caranya supaya pihak manajemen ini bisa merubah dari <i>statement</i> awal ke <i>statement</i> apa yang kita harapkan gitu minimal mendekati artinya dicari <i>win-win solution</i> nya atau bisa sama-sama legowo dalam arti pihak anggota juga puas dengan kinerja temen pengurus pihak manajemen juga memberikan sangsi tegas pada anggota setidaknya membuat mereka berpikir kalau saya nih salah gtu tuh
8.	Apakah setiap ada keluhan dari anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional diharuskan bertatap muka?	Kalau bertatap muka memang harus, karena setidaknya orang yang bersangkutan, setidaknya orang yang memiliki suatu permasalahan didalam dunia pekerjaan ya setidaknya kita bisa tau kronologisnya seperti apa karena kalau emang tidak ada tatap muka oleh karyawan atau oleh anggota yang mempunyai masalah ada kekhawatiran ada <i>miss communication</i> . Artinya tidak ditemukan titik tengah nantinya. Misalnya si A melakukan kesalahan dan mendapat panggilan,tau-tau langsung menghadap ke manajemen tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu kepada pengurus langsung, nah itu menyalahi aturan karena setidaknya kalau emang betul anggota tolong sampaikan pada kita selaku pengurus minimal ada salah satunya pengurus orgniasai “saya dapat panggilan dari pihak manajemen ada masalah ini gini” nah itu setidaknya nanti kita cari solusinya seperti apa, permasalahannya seperti apa, kita menyikapi manajemen seperti apa.
9.	Apakah ada media tertentu yang digunakan dalam setiap penyampaian keluhan anggota?	Nah memang kita ini kan ada forum hmm semacam antar anggota dengan pengurus kalau kita sebut whatsapp gruplah setidaknya kalau memang misalkan belum bisa bertemu kan ada nomor yang bisa dihubungi oleh temen-temen.

		<p>Minimal ada salah satu pengurus yang bisa dihubungi, kalau seandainya ketua atau sekjen tidak dapat ditemui. Nah disitu nanti kita ketemu dengan teman-teman pengurus kita tanya bagaimana kronologi permasalahannya. Jadi setidaknya kalau memang harus bertatap muka ya seharusnya seperti itu, jadi ya itu tadi antara pengurus dan anggota harus ada keterbukaan. Dikhawatirkan jika tidak ada keterbukaan atau ditutup-tutupi, misalnya dari pihak manajemen mengirimkan surat untuk si A ke pengurus lah pengurus tidak tau apa-apa karena tidak ada laporan dari anggota. Kalau sudah begitu bagaimana kita akan membela anggota kan. Walaupun seperti itu kita tetep harus menyikapinya. Minimal kita tidak menunjukkan bahwa kita tidak memojokan si anggota tersebut.</p>
10.	<p>Apakah pesan/argumen PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional ini sejalan ketika sedang melakukan rapat/diskusi?</p>	<p>Tidak selalu sejalan sih nong, pasti ada saja penolakannya cuma ya yang tadi saya bilang komunikasi yang terjalin antar pengurus dan anggota harus ada keterbukaan karena itu yang nantinya bakal jadi bahan pertimbangan untuk maju ke manajemen. Kita tetep satukan pikiran terutama dengan sesama pengurus, mau tidak mau kita kudu sejalan biar ga simpang siur nantinya.</p>
11.	<p>Bagaimana tanggapan anda saat lawan bicara anda bersikap pro terhadap argumen yang anda sampaikan?</p>	<p>Tidak selalu pro tidak, cuma ya kalau seandainya pro yah pasti kita seneng gitu komunikasi kita nyampe gitu, apalagi kalau sudah berbicara ke manajemen. Yah pokoknya balik lagi sama keterbukaan antar anggota dan pengurus aja.</p>
12.	<p>Bagaimana tanggapan anda saat lawan bicara anda bersikap kontra terhadap argumen yang anda sampaikan?</p>	<p>Kalau kontra ya mungkin mereka punya dasar-dasar tertentu yang mungkin menurut mereka ini bener-bener salah gitu. Tapi tetep kita followup terus gitu.</p>

13.	Apakah ada trik tertentu yang PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional lakukan dalam melakukan komunikasi persuasif?	Kalau trik sendiri sih kita lebih membuka wawasan aja dengan adanya suatu kejadian diharapkan kita selaku pengurus dalam artian ini kan kita mencoba menjaga kestabilan dalam artian secara antara hubungan pihak pengurus dan anggota begitu juga dengan manajemen agar semuanya berjalan baik, yaaah ada hubungan baiklah gitu.
14.	Langkah awal apa yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam penyampaian pesan/informasi terkait pemenuhan hak pekerja?	Disini kita melakukan <i>schedule</i> awal, “ibu tanggal sekian hari ini nanti hari” apa gitu kita coba mau ketemu, mau ada yang dibicarakan misalkan dengan pihak manajemen gitu yah, nantikan dibalas “oh terkait masalah apa nih pak?” “terkait masalah si A”. “oh okeh pak” kita <i>schedule</i> kan ketemu hari ini jam sekian diruangan saya. Ini kita datang langsung, kalau memang dalam sehari dua hari kita ga ketemu atau ga ada balasan dari pihak manajemen yaa mau ga mau by televon atau WA gitu. Ini yang menyangkut personal yah, maksudnya <i>person to person</i> mau ga mau kita pendekatannya seperti itu, kalau untuk masalah yang global yang mengikut sertakan semua anggota/pengurus kita by surat dalam artiankan itu secara organisasi memang itu harus dijalankan, karena tanpa adanya itu kita ga bisa berbuat apa-apa kedepannya, karena bahasanya memang secara surat menyurat sekali dua kali ketiga kalinya <i>not respond</i> , kita bisa melakukan apa yang sekira menjadi bahan perbandingan kita. Kenapa nih kita bisa ini, karena ya itu tidak adanya respons dari pihak manajemen. Intinya kita mencoba mengkomunikasinya dengan baik, secara langsung tanpa media itu sih langkah awal kita, tapi untuk masalah skala kecil yah bukan global. Kita mencoba mengerti pihak manajemen ikuti alur mereka.
15.	Bagaimana proses penyampaian informasi/pesan yang PUK-SP	Ya proses penyampaiannya kita mencoba ikuti alurnya, dalam artinya prosesnya dia ini seperti

	<p>KEP PT. Duta Sugar Internasional lakukan untuk mempersuasif lawan bicaranya?.</p>	<p>apa maunya seperti apa kita coba ikuti misalnya proses penyampaiannya kita belum dapat menyampaikannya sehari dua hari ya itu tadi itu mau ga mau kita tunggu, yang namanya mencoba perusahaan ini pihak manajemen ini punya itikad baik ya kita juga sama jadi ga harus apa yah penyampaiannya ga harus frontal lah intinya seperti itu. Jadi ada cara-cara tertentu pendekatan2 persuasif ini seperti apa nih. Yaa intinya mah kita coba sampaikan duduk permasalahannya apa kita duduk bersama nah itu ditentukan, tapi tidak selamanya kita yang meminta bertemu, tetapi pihak manajemen juga memanggil kita</p>
16.	<p>Bagaimana strategi PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam mempergunakan fakta sebagai pesan untuk mempersuasif lawan bicara?</p>	<p>Ya artinya kalau berbicara fakta ya memang harus, artinya tidak ada hal-hal yang ditutup-tutupi oleh anggota kepihak pengurus karena ini sangat rentan, rentan dalam artian ada rasa kekhawatiran kita kalau memang misalkan berbicara kenapa sih pihak ini harus dilakukan pendekatan persuasif ya itu karena kalau memang sama-sama saling menutupi yang ada buntu malah yang ada juga ini antara anggota dengan pengurus malah terjadi perselisihan, karene kenapa memicu karena bahsannya khawatir dari anggota saya ga dibantu sama pengurus karena tidak terbuka.</p>
17.	<p>Dalam penggunaan komunikasi persuasif apakah PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menggunakan media tertentu?</p>	<p>Karena memang komunikasi sekarang lebih cepat lewat handpone gitu. Artinya handpone disini kondisinya bisa jadi lewat WA bisa jadi telvon bisa jadi sms. Ada facebook cuma saya rasa itu terlalu vulgar karena itu larinya kepublic nanti jadinya permasalahan itu bukannya yang ada menyelesaikan masalah malah makin memperkeruh. Untuk di duta sugar ini facebook sudah lama tidak digunakan mungkin dulu perna gtukan sebelum ada whatsapp, jadi artinya temen-temen bisa melihat karenakan</p>

		pada saat itu lagi ngenetrannya kan facebook, jangankan dulu sekarang juga sama cuma artinya kegunaannya penggunaannya untuk media sosial itu minim sekarang yang ada wa atau telpon.
18.	Apakah media yang digunakan selama ini sudah cukup efektif dalam kegiatan penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?	Kalau dibilang efektif justru malah lebih cepet tanggep seperti itu lebih efektif karena kita jadi lebih cepet tau permasalahannya apa kalau memang misalkan iya masa sih pribahasanya emang ga bisa lewat WA atau telpon. Efektiflah
19.	Feedback apa yang PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional rasakan dengan adanya komunikasi persuasif ini?	Lebih cepet untuk mengembangkan suatu permasalahan, permasalahan yang terjadi seperti apa misalkan timbal baliknya kan otomatis kepengurus apa, memang lebih cepet kita mengembangkan dalam artian bagaimana cara kita untuk menyikapi, terkait permasalahan pernyataan-pernyataan manajmen yang diajukan kekita jadi itu kalau dibilang sangat-sangat baik.
20.	Efek seperti apa yang PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional rasakan dalam penggunaan komunikasi persuasif yang digunakan?	Efeknya mungkin, hmm kalau hal dalam komunikasi lebih cenderung apa yah dengan harapan bisa sesuai dengan keinginan anggota artinya suatu permasalahan komunikasi lebih cepet lebih tanggap.
21.	Bagaimana repon yang PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional berikan jika informasi/ pesan yang disampaikan gagal dipahami oleh pekerja?	Mungkin kalau pribahasanya gagal faham, gagal fokus. Banyak yang terjadi dilapangan seperti itu ya artinya yah tetep kita coba berikan gambaran kalau memang <i>miss communication</i> . Itukan sering terjadi tapi biasanya penyampaiannya itu ga hanya satu pengurus nanti biasanya kalau disampaikan lagi pengurus lain oh seperti ini. Jadi khawatir ada yang sifatnya terlalu mungkin simpel nah pengurus yang lain juga sama saling mengisi.
22.	Bagaimana cara PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional	Kalau persiapan ya tadi itu dalam menyikapi suatu permasalahan kita coba buka dari aturan

	mempersiapkan sebuah pesan yang akan mempersuasif lawan bicaranya?	misalkan kita punya aturan PKB, kita coba PKB kita buka dengan pasal-pasal ataupun poin-poin tertentu yang sudah dijelaskan oleh PKB, isi PKB itu sendiri kita pertegas, kalau seandainya PKB tidak digubris kita coba perkuat dengan UU ketenagakerjaan. Akan tetapi sebetulnya kalau yang namanya PKB itu karena memang kitakan sudah disepakati ya inilah kekuatan hukum yang sebetulnya yang lebih tinggi dari sebelumnya dalam arti UU ketenagakerjaan karena kita ada kesepakatan ada MOU.
23.	Dalam komunikasi persuasif yang dilakukan selama ini, apakah memerlukan pendekatan-pendekatan khusus?	Pendekatannya yah medekatkan diri aja, saat bertemu tidak harus kita membicarakan hal pekerjaan atau industri atau apalah. Kita medekatkan ngobrol aja lebih kesehari-hari saling <i>sharing</i> . Jadi ketika terjadi permasalahan kita ketemu jalannya, tidak saling memberatkan gitu.
24.	Bagaimana PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional menanggapi permasalahan dari salah satu anggota jika terjadi sebuah masalah?	Penyelesaian permasalahannya adalah dengan duduk bersama dengan pihak manajemen. Kita coba dengan <i>lobby</i> membawa PKB gitukan, kita saling menguatkan argumen masing-masing kita diperkuat dengan PKB dan perusahaan dengan peraturannya. Ya inti penyelesaiannya adalah dengan <i>win win solution</i> aja gitu ambil jalan tengah walaupun permintaan kita ga sepenuhnya dikabulkan perusahaan, setidaknya permintaan kita direspons ada perubahan walaupun ga sepenuhnya gitu. alhamdulillah kita selalu menyelesaikannya dengan selalu duduk bersama karena apa kita menjaga stabilitas antara pengurus dan perusahaan.
25.	Menurut anda hal penting apa yang perlu dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam melakukan	Terus memberikan pendekatan dan mengkomunikasikannya dngan baik. Yang lebih utama sih terus meningkatkan

	komunikasi persuasif untuk memenuhi hak para pekerja?	keterbukaan antar pengurus dan anggota
26.	Keberhasilan apa yang sudah didapat PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional selama ini dalam memenuhi hak para karyawan?	Dulu pernah ada kasus pemecatan salah satu anggota serikat DSI ini, dia dipecat dengan gaji yang tidak sesuai dengan kinerja dia selama ini. Kita bantu dia memperjuangkan hak yang seharusnya dia dapatkan, balik lagi kita mengacu pada peraturan yang ada gitukan. Anggota tersebut tetap dipecat tetapi dengan gaji atau pesangon sesuai dengan kinerja dia selama ini, kita sebagai pengurus hanya bisa memperjuangkan sampai disitu saja karena memang anggota tersebut terbukti bersalah, setidaknya hak dia sebelum dipecat sudah terpenuhi semuanya gitu.

Lampiran 4 Wawancara Pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional

Nama : Arjoh Hermansyah
 Tempat Tanggal Lahir : Serang, 30 September 1986
 Jabatan di Perusahaan : Operator Laboratorium
 Jabatan di PUK-SP KEP : Sekertaris PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional
 Tanggal Wawancara : Senin, 15 Oktober 2018
 Pertanyaan Wawancara :

No	Pertanyaan	Hasil
1.	Sejak kapan anda menjadi pengurus PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?	Sejak awal terbentuk.
2.	Apa itu PUK SP KEP?	Suatu organisasi atau serikat pekerja yang berbadan hukum
3.	Menurut anda apakah ada perbedaan antara serikat pekerja lainnya dengan PUK-SP KEP ini?	Untuk masalah perbedaan antara serikat ini dengan serikat lain kalau untuk visi misi pasti sama tidak ada perbedaan. Cuma yang membedakan dari setiap organisasi itu kan biasanya dari AD ARDT yang pasti punya dan setiap organisasi pun pasti ga akan sama ketentuannya. Terus peraturan-peraturannya yang mereka buat itu, sebenarnya semua organisasi buruh semua serikat buruh itu mengutamakan mengedepankan komunikasi persuasif, cuma biasanya ada sedikit kendala-kendala yang bisa membuat agak sedikit keluar dari jalurnya gitu kan biasanya karena memang tidak semua apa tidak semua perusahaan yang dihadapi oleh serikat pekerja itu mereka pun bisa persuasif ke kita kan gitu, kalau misalkan kita ajak mereka persuasif tapi mereka ga bisa

		persuasif itukan sama aja ada kres lah gitu.
4.	Bagaimana cara PUK-SP KEP menentukan seseorang untuk penyampaian informasi/pesannya (Persuader)?	Kalau untuk teknik seperti itu kita lihat dulu permasalahannya, seperti apa? satu kalau itu larinya kebidang hukum nah bidang hukum kaya tadi salah satu karyawan melakukan pelanggaran misalnya dalam sebulan dia tidak masuk 5 kali itukan masuknya keranah hukum internal. Ya kita tunjuk advokasinya siapa, nah kita juga menentukan advokasi dipengurus itu tidak main tunjuk kita liat dulu bakatnya diseperti apa dia. Kalau emang dia pinter argumen terus tau diundang-undang kuat diaturan-aturan ya berarti kita tunjuk dia jadi pengurus. Nah ketik ada perselisihan antara manajemen dan karyawan dengan permasalahan-permasalahan yang melanggar aturan yaa itulah yang kita tunjuk
5.	Apakah ada kualifikasi khusus dalam menentukan seseorang yang menyampaikan informasi/pesan (Persuader) di PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?	Kalau khusus tidak. Cuma emang kita selektif gitu karena manajemen itu pinter bahasanya, bahasanya alus kadang-kadang memojokan kita. Cuma emang kita rata-ratanya dipengurus serikat, karena kita udah berjalan lama hampir 10 tahun lebih jadi kita udah tau trik trik manajemen seperti apa. Ya mungkin itu tadi ada bidang hukum bidang organ humas ada kemasyarakatan.
6.	Bagaimana jika seseorang tersebut tidak memenuhi kualifikasi yang sudah ditentukan oleh PUK-SP KEP?	Yang jelas gini kalau dia kurang kompeten didalam bidangnya mungkin kita tidak masukan kedalam struktur organisasi.
7.	Bagaimana cara PUK-SP KEP ini menjalin hubungan dengan lawan bicaranya?	Kalau setiap permasalahan itu biasanya kita <i>by</i> surat sih, kita layangkan surat dulu. Cuma kalau sekedar asal lobby tergantung kita ini larinya kemana kalau misal kita larinya ke HRD berarti ke menajer HRD. Nah kita udah sering berkomunikasi dengan dia. Jadi tidak

		butuh kualifikasi khusus karena memang sering ngobrol dengan mereka, kaya di area smoking, area kerja. Kalau konteksnya diluar serikat yah kita antara pimpinan dan bawahan kerja biasa, tapi ketika kita udah konteksnya serikat kita duduk sama tinggi.
8.	Apakah setiap ada keluhan dari anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional diharuskan bertatap muka?	Itu banyak cara kalau kaya gitu pengurus ini ada disetiap ship rata-rata tatap muka karena kalau ngobrol kita tau alasannya seperti apa permasalahannya seperti apa, karena ketika kita maju ke manajemen juga harus punya bahan ga hanya maju konyol gitu kan kita harus tau dulu permasalahannya seperti apa, nanti aturan apa yang kan kita pake atau mau kita bahas seperti itu. Seharusnya seperti itu.
9.	Mengapa anggota harus bertatap muka jika ingin menyampaikan keluhannya?	Ya karnakan kalau ngomong langsung lebih enak, kita juga bisa tau reaksi dia yang sebenarnya dari pada lewat Whatapp gitu
10.	Apakah ada media tertentu yang digunakan dalam setiap penyampainan keluhan anggota?	Kita ada grup Whatsapp serikat, ada mading.
11.	Bagaimana tanggapan anda saat lawan bicara anda bersikap pro terhadap argumen yang anda sampaikan?	Apa yang mau ditanggapi orang pro, ya kita sambut positif aja
12.	Bagaimana tanggapan anda saat lawan bicara anda bersikap kontra terhadap argumen yang anda sampaikan?	Kalau kontra yah kita balas lagi argumen dia dengan berbagai alasan, kan konteksnya kalau berbicara meeting itukan ada trik-trtik tertentu dengan manajemen kadang manajemen lebih unggul karena dia punya hak tapi kalau ketika kita berbicara aturan ya kita juga punya hak gitu.
13.	Apakah ada trik tertentu yang PUK-SP KEP lakukan dalam melakukan komunikasi	Kalau trik yah pastilah, ya sekarang setiap permasalahan pasti berbeda triknya, kaya yang terakhir kita membahas family gathering dengan bonus akhir tahun QPA itu triknya berbeda-

	persuasif?	beda yah saling nyaut aja antar pengurus ketika saya ketua berbicara A dengan alasan ini ini itu nah pasti temen-temen pengurus lain langsung nyambung gitu kan, apa yang dikatakan pak ketua itu seperti ini. Kalau trik sih kita ga bisa jabar luaskan yah tergantung permasalahannya dulu seperti apa. Kalau trik itu kan dadakan ga bisa direncanakan.
14.	Langkah awal apa yang dilakukan PUK-SP KEP dalam penyampaian pesan/informasi terkait pemenuhan hak pekerja?	Kita liat dualu permasalahannya seperti apa, ya itu tadi balik lagi contoh kita mau mengajukan misalnya uang perumahanlah untuk di karyawan. Nah uang perumahan ini kita liat dulu diaturan itu di UUD aturan itu ada ga gitu kan, kalau emang itu ada kita berarti minta kebijakan, nah kebijakan ini agak sulit biasanya ke manajemen kita cari bahan-bahan pendukungnya ya kan. Satu kemungkinan selama ini rata-rata karyawan Duta Sugar itu kan ngontrak contoh rata-ratanya ngontrak gitu dengan upah sekian apakah bapak tega kontrakan 1bulan 800 belum listrik dll. Akhirnya kita ajukan uang perumahan kita kemas dengan simpel alasannya apa ehh apa yah ya intinya kalau masalah pengemasan ya pasti kita rapat internal dulu
15.	Bagaimana proses penyampaian informasi/pesan yang PUK-SP KEP lakukan untuk mempersuasif lawan bicaranya?	Awal penyampaian pesan itu kita tidak tatap muka kita pasti pake surat dulu, bahwasanya ada yang mau kita ajukanlah yah misalnya A ini itu, nanti ada tanggapan dari manajemen okeh tanggal sekian hari sekian kita bipartit diruang ini disitulah terjadi perdebatan. Ya kalau saya sih sangklek sih kalau penyampaiannya kita sampaikan dengn apa yang ada.
16.	Bagaimana strategi PUK-SP KEP dalam mempergunakan fakta sebagai pesan untuk	Ya kalau strategi sih kita pake aturan karena mereka pasti akan diam ketika kita berbicara aturan. Karena aturan mereka tidak sepakat dengan aturan yang kita buat berarti mereka

	mempersuasif lawan bicara?	melanggar aturan sendiri.
17.	Dalam penggunaan komunikasi persuasif apakah PUK-SP KEP menggunakan media tertentu?	Tergantung sih terkadang saya langsung berhadapan bertatap muka langsung, atau kalau kita ga bisa ketemu ada kita ada grup Whatapp, di Facebook juga ada sama satu lagi ada mading, kita punya mading.
18.	Kenapa PUK-SP KEP lebih menggunakan media tersebut?	Yah karna kan kita mengikuti zaman neng, dulu kan belum ada whatapp jadi FB aja gitukan, sekarang kan zamannya Whatapp.
19.	Apakah media yang digunakan selama ini sudah cukup efektif dalam kegiatan penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP?	Pastinya sih efektif neng.
20.	Feedback apa yang PUK-SP KEP rasakan dengan adanya komunikasi persuasif ini?	Yah feedbacknya ke kita, kita lebih mudah gitu kan dan kita juga tidak terlalu menekan Perusahaan dengan hal-hal aksi atau apalah karena bahasa sini mah persuasif itu musyawarahlah mufakat.
21.	Efek seperti apa yang PUK-SP KEP rasakan dalam penggunaan komunikasi persuasif yang digunakan?	Tidak cape ke kitanya sih
22.	Bagaimana repon yang PUK-SP KEP berikan jika informasi/pesan yang disampaikan gagal dipahami oleh pekerja?	Kalau respon sih kita biasa aja tapi tetep kita akan mengulangi lagi mengkomunikasikan Perusahaan lagi dengan mereka supaya mereka paham. Kan ada banyak faktor kegagalan itu. Satu di karena emang lagi tidk stabil keuangannya.
23.	Dalam komunikasi persuasif yang dilakukan selama ini, apakah memerlukan pendekatan-pendekatan khusus? (teknik asosiasi)	Tidak ada. Di Serikat itu tidak ada pendekatan khusus karena pendekatan khusus itu bahaya, takutnya tar ditawarin jabatan tinggi lagi hahaha

24.	Bagaimana PUK-SP KEP menanggapi permasalahan dari salah satu anggota jika terjadi sebuah masalah?	Yah selow aja, maksudnya slow disini kita jalan tapi kita tau apa yah tidak terlalu tergesa-gesa untuk langsung menyelesaikan kita cari dulu titik masalahnya apa, balik lagi kita kerja diforum lobby.
25.	Menurut anda hal penting apa yang perlu dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam melakukan komunikasi persuasif untuk memenuhi hak para pekerja?	Yah memperdalam ilmulah, lebih lebih lebih. Kita kita lebih sering ikut training yah. satu kompak, kedua kita kerja perlu memperdalam ilmu perguruan kan UUD tiap hari tiap bulan tiap tahun diamandeman.
26.	Bagaimana cara PUK-SP KEP menanggulangi sebuah argumen penolakan dari lawan bicara anda? (teknik herring)	Ya tergantung, biasanya kalau manajemen kekeh kita balik keaturan, ada PKB atau UUD ada KEPRES, PERPERS ada Perusahaan. Karena kita serikat patokannya apa UUD yang ada.
27.	Keberhasilan apa yang sudah didapat PUK-SP KEP selama ini dalam memenuhi hak para karyawan?	Keberhasilannya yah alhamdulillah banyak apa yang kita ajukan yah 80% di acc terus permasalahan2 dengan karyawan dengan manajemen penyelesaiannya secara prosesnya itu gampang dengan forum lobby kekeluargaan

Lampiran 5 Wawancara Anggota

Nama : Eko Sutrisno
Tempat Tanggal Lahir : Serang, 08 April 1983
Jabatan di Perusahaan : Operator Logistik
Jabatan di PUK-SP KEP : Anggota
Tanggal Wawancara : Senin, 15 Oktober 2018
Pertanyaan Wawancara :

No	Pertanyaan	Hasil
1.	Apakah anda anggota PUK-SP PT. Duta Sugar Internasional?	Yaaa
2.	Sejak kapan anda menjadi anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?	Hmm sejak tahun 2009
3.	Apa alasan/faktor anda ikut menjadi anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?	Ya karena saya sebagai karyawan biasa biar punya badan hukum.
4.	Bagaimana tanggapan anda mengenai komunikasi yang dilakukan oleh PUK-SP KEP?	Selama ini gampang dipahami
5.	Bagaimana menurut anda persiapan penyampaian informasi/pesan yang dilakukan oleh PUK-SP KEP ini?	Kalau kita ada grup kadang dituangkan digrup Whatapp yah disampaikan langsung kalau ada hasil meeting apa gitu. Tapi lebih sering di grup Whatapp karna kan kita ga tiap hari ketemu dengan satu grup atau gimana gitu sama pengurus.
6.	Bagaimana menurut anda proses penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP ini?	Bahasanya gampang dicerna oleh anggota dan gampang ditanggapilah tidak sulit.
7.	Apakah pesan/informasi yang disampaikan PUK-SP KEP memiliki landasan yang kuat	Kuat lah kan pasti yang disampaikan itu adalah hasil meeting yang pastinya kami sebagai

	untuk anda terima?	anggota menunggu hal itu.
8.	Dalam penyampaian pesan, pimpinan anda menyelipkan bahasan-bahasan yang menarik bagi anda?	Ada sih bahasan menariknya ya itu tadi hasil meeting yang ditunggu.
9.	Biasanya ketika keluhan kepada siapa bapak melaporkan/menyampaikan keluhan tersebut?	Kita biasa nya dateng langsung berbincang menyampaikan apa keluhannya, yah insya allah langsung ditanggapi. Dan responnya pun cepat.
10.	Apakah dalam penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP ini menggunakan media tertentu?	Kalau kita ada grup kadang dituangkan digrup Whatapp yah disampaikan langsung kalau ada hasil meeting apa gitu. Tapi lebih sering di grup Whatapp karna kan kita ga tiap hari ketemu dengan satu grup atau gimana gitu sama pengurus. Lebih efektif pake grup wa sih karena kitakan kerjanya sip disini ga mungkin kan harus kumpul semua ada hasil rapat apa jelasin kan ga mungkin
11.	Menurut anda dalam komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP ini, apakah ada feedback positif yang didapatkan untuk pekerja?	Tentunya adalah tapi tergantung permasalahan juga sih kalau emang yah udah di UUD udah ga bisa diperjuangkan udah harga mati yah susah namanya beda aturan.
12.	Efek seperti apa yang anda rasakan dengan adanya komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP?	Efeknya tentu positif buat kita karnakan ada hak kita yang tidak diberikan, dengan adanya serikat ini kan jadi ada perwakilan untuk menuntut hak kita gitu.
13.	Menurut anda selama menjadi anggota PUK-SP KEP ini apakah setiap ketua/pengurus yang terpilih memiliki keahlian berkomunikasi yang baik sebagai seorang pemimpin?	Selama ini sih pengurus yang terpilih punya kemampuan komunikasi yang baik.
14.	Menurut anda apakah PUK-SP KEP ini dapat dipercaya	Percaya geh neng kan mereka itu wakil kita sebagai karyawan

	(amanah) dalam menjalankan tugasnya memenuhi hak-hak pekerja?	
15.	Bagaimana menurut anda dalam pendekatan-pendekatan komunikasi persuasif yang dilakukan selama ini?	Maksimal sih
16.	Bagaimana menurut anda tanggapan PUK-SP KEP dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi ?	Setau saya selama saya disini melihatnya rata-rata memang selama ini masih ada backup dengan anggota apa yah ga ada apa namanya indikasi-indikasi dia itu keluar jalur dari tanggung jawabnya
17.	Apakah menurut anda dalam berkomunikasi PUK-SP KEP sudah cukup terbuka dalam segala hal yang berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi yang menyangkut hak karyawan ?	Terbuka tidak ada yang ditutup-tutupi
18.	Menurut anda hal penting apa yang perlu dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam melakukan komunikasi persuasif untuk memenuhi hak para pekerja?	Yah komunikasi, komunikasi antara anggota dan pengurus dan mnajemen, komunikasi manajemen ke anggota atau karyaewan selama komunkasi itu ada insyaallah semua nya berjalan dengan lancar

Lampiran 6 Wawancara Anggota

Nama : Agustian, SH
 Tempat Tanggal Lahir : Serang, 15 Agustus 1985
 Jabatan di Perusahaan : Formen Logistik
 Jabatan di PUK-SP KEP : Anggota
 Tanggal Wawancara : Senin, 15 Oktober 2018
 Pertanyaan Wawancara :

No	Pertanyaan	Hasil
1.	Bagaimana tanggapan anda mengenai komunikasi yang dilakukan oleh PUK-SP KEP?	Ya komunikasi pengurus serikat ataupun serikat ke anggota ya cukup dinamis enak gitu, ada apa-apa diumumkan di sosial media. Kan kita ada sosmed satu FB (Facebook) itu khusus anggota serikat DSI, yang kedua juga ada di Whatsapp grup ada juga dimading ditempelkan. Komunikasinya enak yah ketika anggota ada masalah, cerita kekita, kita tanggapi, kita followup kita selesaikan permasalahan itu.
2.	Bagaimana menurut anda persiapan penyampaian informasi/pesan yang dilakukan oleh PUK-SP KEP ini?	Oh cukup bagus rapih simple gampang dimengerti
3.	Bagaimana menurut anda proses penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP ini?	Prosesnya simple ga bertele-tele
4.	Apakah pesan/informasi yang disampaikan PUK-SP KEP memiliki landasan yang kuat untuk anda terima?	Ya kuatlah karena itukan hak, babnya ada MOU dengan pihak manajemen hasil meeting dengan notulen, ada notulen. notulen itu disampaikan pada anggota kami mengerti.
5.	Dalam penyampaian pesan, pimpinan anda menyelipkan bahasan-bahasan yang menarik bagi anda?	Yaa, ya itu tadi tergantung apa yang akan disampaikan. Yang paling menarik adalah hasil meeting yang disampaikan ke kita yang jelas.

6.	Biasanya ketika keluhan kepada siapa bapak melaporkan/menyampaikan keluhan tersebut?	Tergantung sekarang permasalahnya begini kalau keluhannya permasalahannya dengan kesalahan kita dikerjakan otomatis kerja advokasi tapi kalau ada permasalahan lain tergantung permasalahannya dimana dulu gitu titiknya gitukan. Kalau ada permasalahan. Ya tapi rata-ratanya ke advokasi sih karena biasanya kita ngobrol masalah kelalaian kerja kita sendiri sebagai anggota ya kita laporannya ke advokasi terus kalau ada permasalahan ke yang lain ya tergantung pada bidangnya masing-masing.
7.	Apakah dalam penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP ini menggunakan media tertentu?	Iya tergantung kalau masalah intern pribadi ya kan kita ga bisa media. Kita langsung ketemu datang ke kantor serikat kita ketemu dengan pihak yang berwenang. Gini jadwal kitakan ga bareng pengurus serikat disip anggota ada yang nonsip. Jadi kadang kalau memang kondisinya urgent kondisinya pengurusnya tidak ketemu ya kita lewat by phone kita janji kapan bisa ketemu.
8.	Menurut anda dalam komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP ini, apakah ada feedback positif yang didapatkan untuk pekerja?	Selama ini banyak positifnya karena apa yang diajukan oleh anggota ke pengurus, pengurus ajukan ke pihak manajemen ya 75% positif.
9.	Efek seperti apa yang anda rasakan dengan adanya komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP?	Efeknya itu lebih kekeluargaan karena memang dari musyawarah untuk mufakat gitu.
10.	Menurut anda selama menjadi anggota PUK-SP KEP ini apakah setiap ketua/pengurus yang terpilih memiliki keahlian berkomunikasi yang baik sebagai seorang pemimpin? kenapa?	Ya yang namanya pengurus pasti punya, komunikasi itu harus bagus tapi faktanya selama ini positif tidak ada masalah.
11.	Menurut anda apakah PUK-SP KEP ini dapat dipercaya (amanah) dalam menjalankan	1000% percayalah wong mereka wakil kita dipihak manajemen

	tugasnya memenuhi hak-hak pekerja?	
12.	Bagaimana menurut anda dalam pendekatan-pendekatan komunikasi persuasif yang dilakukan selama ini?	Sangat bagus kongkrit hasilnya
13.	Bagaimana menurut anda tanggapan PUK-SP KEP dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi?	Penyelesaian permasalahan yang terjadi ya karena mereka juga manusia ya hasilnya positif Cuma ya agak lama prosesnya karenakan menyesuaikan prosedur yang ada.
14.	Apakah menurut anda dalam berkomunikasi PUK-SP KEP sudah cukup terbuka dalam segala hal yang berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi yang menyangkut hak karyawan?	Cukup karena semua hal itu tidak semua anggota tau karena permasalahannya larinya kepersonal ya kita tidak sebar luaskan
15.	Menurut anda hal penting apa yang perlu dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam melakukan komunikasi persuasif untuk memenuhi hak para pekerja?	Ya kalau menurut saya sih komunikasi aja yang harus lebih intens, lebih diperdekat dengan anggota.

Lampiran 7 Wawancara Anggota

Nama : Amir Mahmud, ST
 Tempat Tanggal Lahir : Serang, 09 Oktober 1980
 Jabatan di Perusahaan : Leader/Forment
 Jabatan di PUK-SP KEP : Anggota
 Tanggal Wawancara : Kamis, 15 November 2018
 Pertanyaan Wawancara :

No	Pertanyaan	Hasil
1.	Sejak kapan anda menjadi anggota PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional?	Sejak awal aja saya mah nong
2.	Apa alasan/faktor anda ikut menjadi anggota PUK-SP KEPPT. Duta Sugar Internasional?	Biar ada payung hukumlah kita bekerja gitu
3.	Bagaimana tanggapan anda mengenai komunikasi yang dilakukan oleh PUK-SP KEP?	Ya secara akumulasi menurut saya, sebenarnya dari sisi apa namanya dari sisi persuasif saya kira baik-baik saja sih sebenarnya baguslah, artinya dari segi mekanisme untuk membuat sebuah kebijakan kemudian juga memutuskan sesuatu yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan untuk karyawan itu sebetulnya. Secara keseluruhan menurut saya selama ini sudah sesuai dengan prosedur dengan peraturan yang ada, bahkan setiap kali bipartit dengan perusahaan dengan manajemenpun sejauh ini menurut saya yaaa <i>its okeh</i> lah baik dan sangat-sangat luar biasa karena terjalin komunikasi yang baik. Kemudian juga setiap kebijakan dari Perusahaan pun juga ketika memang dikeluarkan pun ada <i>feedback</i> dengan BUK Duga Sugar dengan serikat pekerja kemudian kita sambung juga tetapi kita juga tidak serta merta untuk apa namanya menerima bahwa

		keputusan yang terbaik karena itu juga dikomunikasi dulu dengan anggota kemudian dirapatkan juga lalu setelah itu baru negosiasi dan mediasi dengan manajemen dan itu selama ini berjalan dengan baik alhamdulillah dan bahkan sampai kebijakan apapun setiap kali manajemen itu mengeluarkan keputusan-keputusan pihak dari serikat DSI menyambutnya dengan baik dan juga menyampaikan dengan yang baik-baik juga.
4.	Bagaimana sikap PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Interasional?	Selama ini terbangun komunikasi yang apa yah ? ehhh aktif sih sebetulnya artinya manajemen misalkan contohnya tarolah seperti mengeluarkan atau setiap dua tahun sekali itu ada perubahan-perubahan PKB, baik itu pengurus yang lama ataupun yang baru yang selama ini yang tau yang berkordinasi dengan cukup baik juga kemudian juga setiap ada perjanjian kerja bersama antara manajemen dgn perusahaan yang memang dimediasi dan diwakili oleh pihak PUK DSI sejauh ini sih baik bagus artinya sesuai mekanisme yang ada dan itupun sesuai dengan uud yang memang apah tertuang dalam aturan tertuang dalam AD ART yang selama ini sudah dikeluarkan oleh sama2 manajemen dan serikat jadi saya kira seperti itu
5.	Bagaimana menurut anda persiapan penyampaian informasi/pesan yang dilakukan oleh PUK-SP KEP ini?	Persiapannya sejauh ini pada anggota, jadi setiap kali mau menyampaikan pesan ataupun juga yang berkaitan dengan usulan itu biasanya internal dengan PUK DSI itu biasa kita kalau yang disekarang kita ramai itu dikondisikan didalam forum WA sebenarnya, jadi perbincangan-perbincangan di WA tu juga kita tuangkan kemudian tidak ada semacam sembunyi-sembunyi transparan mereka sampaikan juga kepada semuanya kepada temen2 lalu setelah itu dibuatkan satu usulan baru biasanya ehhh kalau memang itu urgensi

		<p>yang ingin disampaikan ke manajemen pasti pihak serikat itu melakukan suatu kumpulan dari ketua sampai kepengurusan harian sampai anggota, beberapa anggota gitulah dikantor atau ditempat seketariat dan itu diusulkan kemudian dirapatkan biasanya setelah dirembukan menghasilkan keputusan kemudian disampaikan kepada pihak manajemen jadi seperti itu. Jadi sebelum mereka menyampaikan pesan dan kesan ke Perusahaan terkait kebijakan apapun mereka selalu rapatkan terlebih dahulu dengan semua anggota dan pengurus.</p>
6.	<p>Apakah pesan/informasi yang disampaikan PUK-SP KEP memiliki landasan yang kuat untuk anda terima?</p>	<p>Sejauh ini bagi anggota sih sesuai karena selagi normatif setiap kebijakan itu yang disampaikan karena memang kita jugakan tidak terlepas dari pada ruang lingkup tofoxi dan juga AD ART dari pada serikat pekerja jadi karena memang di PKB itu sudah disampaikan tertuang jadi apapun bentuknya kalau itu memang masih termasuk diruang lingkupnya PKB ya itu alhamdulillah sampai sekarang masih oke sesuai aturan.</p>
7.	<p>Dalam penyampaia pesan, pimpinan anda menyelipkan bahasan-bahasan yang menarik bagi anda? misalnya?</p>	<p>Menurut saya yang berkesan itu waktu menyampaikan hmm apa namanya PKB berkaitan dengan bonus jadi pernah suatu ketika manajemen itu tidak mengeluarkan bonus terhadap karyawan dengan alasan bahwa perusahaan dalam kondisi tidak stabil dalam produksi. Nah karena pada saat itu PKB sudah menyatakan bahwa apapun yang terkait dengan PKB jikalau perusahaan tidak mengindahkan apa yang sudah disepakati dalam PKB, maka itu akan tetap kita perjuangkan nah oleh karenanya ini yang membuat saya terkesan yang terbaik buat saya untuk PUK ini adalah mereka masih punya komitmen, komitmen yang sangat luar biasa untuk menjaga apa yang sudah disepakati dalam PKB antara kedua</p>

		belah pihak, itu yang menurut saya menarik dan berkesan untuk saya pribadi. Walaupun hasil akhirnya tidak sesuai dengan apa yang kita harapkan setidaknya PKB itu berjalan gitu, rule nya masih tetep terjaga gitu.
8.	Biasanya ketika keluhan kepada siapa bapak melaporkan/menyampaikan keluhan tersebut?	Sesama anggota sih, yang sudah terjadi biasanya karena kita sistem yang bangun itu adalah sistem transparansi sistem keterbukaan dan memang sudah ada juga forumnya distu, maka setiap apapun yang manjadi keluhan atau ketidakcocokan bagi mereka antara si A dan si B ya kita sampaikan dan itu dibangun selama ini melalu forum WA itu, jadi informasi yang berkaitan dengan apapun baik itu yang tidak sesuai atau sesuai dengan harapan, mereka sampaikan di forum internal anggota. Tapi kalau masalahnya privasi banget yaa pasti secara langsung menghubungi ketua gitu.
9.	Bagaimana respons PUK-SP KEP dalam keluhan yang anda berikan? Positif cepat tanggap?	Kalau menurut saya sih positif cepat juga tapi tetepkan segala sesuatunya kudu dibicarakan dulu
10.	Apakah dalam penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP ini menggunakan media tertentu ?	Medianya itu pertama WA, terus mading masih lumayan aktif sih itu digunain ketika ada keputusan atau kebijakan baru aja misal kaya <i>family gathering</i> gitu <i>employ</i>
11.	Menurut anda sudah cukup efektifkah media yang digunakan selama ini ?	Sangat efektif
12.	Menurut anda dalam komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP ini, apakah ada feedback positif yang didapatkan untuk pekerja?	Terakhir ya itulah kebijakan yang terkait bonus itu yah kalau dulu sebetulnya dulu itu karena masih masa-masa transisi dengan wilmar yah. wilmar itu akuisisi yah dulu kan dipegang sama duta anggota sebenarnya dulu itu lebih baik, ya dalam arti karena <i>welcome</i> nya perusahaan manajemen masih bisa kita bicarakan dengan baik gitu artinya dari sisi komunikasi dulu ada salah satu ketua serikat saya menemukan sosok

		<p>negosiator yang baik sebagai orang pribumi saklek gitu kalau memang ada suatu kebijakan yang ga pas dia pantang mundur sebelum hak-hak kita dipenuhi. Kalau sekarang itu sulitnya dibenturkan oleh peraturan, karna wilmar itu perusahaan grup besar, sehingga aturan-aturan itu dia ikuti aturan pusat gitu, sehingga ketika kita mengeluarkan usulan-usulan yang berkaitan dengan anggota yang sesuai dengan peraturan pemerintah untuk kebijakan-kebijakan bagi karyawan itu kita mentah di HO, HO itu jadi yang mengatur segala sesuatunya untuk kebijakan-kebijakan karyawan yang diusulkan oleh manajemen pusat dan itu tidak bisa, slalu ada bentur-benturan itu sehibgga ketika kita hanya yang sekarang ini bisa kita usahakan semampu yang sebatas normatif dengan aturan-aturan pemerintah dan PKB.</p>
13.	<p>Efek seperti apa yang anda rasakan dengan adanya komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP ?</p>	<p>Efeknya selama ini yaah berpengaruh. Berpengaruh kalau sekarang itu mungkin temen-temen agak pesimes kali yah, karena mau apapun kita memperjuangkannya akan mentok pada praturan pusat. Karena efek pesimis itu yah sekarang kita mikirnya ya udah kerja aja wayahnya gajian yah gajian tepat waktu</p>
14.	<p>Menurut anda selama menjadi anggota PUK-SP KEP ini apakah setiap ketua/pengurus yang terpilih memiliki keahlian berkomunikasi yang baik sebagai seorang pemimpin ? kenapa ?</p>	<p>Wajib karena kenapa saya katakan wajib karena menruut saya karena setiap Perusahaan apalagi ini Perusahaan yang kaitan dengan profesionalisme kerja dengan perusahaan-perusahaan ynag besar, wilmar ini tidak bisa kita anggap remeh, saking besarnya sehingga setiap kebijakan kadang-kadang itu tidak memuaskan bagi karyawan oleh karena itu apa butuh sosok pemimpin yang benar-benar kompeten didalamnya dan itu wajib hukumnya bagi saya. Terutama kemampuan berbicara, bernegosiasi dengan pihak manajemen</p>

		memahami, menangani dan mampu menguasai hukum-hukum ketenagakerjaan pokoknya wajib bagi saya mah.
15.	Menurut anda apakah PUK-SP KEP ini dapat dipercaya (amanah) dalam menjalankan tugasnya memenuhi hak-hak pekerja?	Saat ini bagi saya, ada ketidakpuasan dan pesimisme terhadap keputusan ² atau negosiasi yang ketika ada muncul suatu kebijakanyang dikeluarkan oleh manajemen akan tetapi karena ini adalah aturan makanya saya sebenarnya sih, ada rasa ketidakpercayaan tapi saya tetep possotof tingking lah, bahwa serikat yang sekarang ini saya rasa masih cukup layaklah untuk bisa bernegosiasi dengan baik.
16.	Bagaimana menurut anda dalam pendekatan-pendekatan komunikasi persuasif yang dilakukan selama ini?	Baik-baik saja
17.	Bagaimana menurut anda tanggapan PUK-SP KEP dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi ?	Udah cukup human lah, maksudnya udah cukup menjaga hatilah antar personal ya walupun terkadang apa yang menjadi tujuan kita tidak slalu menjadi seperti apa yang kita harapkan
18.	Apakah menurut anda dalam berkomunikasi PUK-SP KEP sudah cukup terbuka dalam segala hal yang berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi yang menyangkut hak karyawan ?	Terbuka walupun sebetulnya terkadang mereka memilah milah gitu
19.	Menurut anda hal penting apa yang perlu dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam melakukan komunikasi persuasif untuk memenuhi hak para pekerja?	Saya kira transparasi karena bagi saya adalah suatu keniscayaan karena apa kalau setiap anggota atau konponen dalam organisasi sangat dibutuhkan transparasi itu adalah kekuatan agar sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik biar ga menyebabkan kecurigaan.

Lampiran 8 Wawancara Anggota

Nama : Wahyu Romadona
 Tempat Tanggal Lahir : Serang, 18 Mei 1986
 Jabatan di Perusahaan : Operator/broiler
 Jabatan di PUK-SP KEP : Anggota
 Tanggal Wawancara : Kamis, 15 November 2018
 Pertanyaan Wawancara :

No	Pertanyaan	Hasil
1.	Apa alasan/faktor anda ikut menjadi anggota PUK-SP KEPPT. Duta Sugar Internasional?	Alasannya karena kita harus punya dekingan agar tidak ditendang atau semena-menakan oleh perusahaan.
2.	Bagaimana tanggapan anda mengenai komunikasi yang dilakukan oleh PUK-SP KEP?	Tanggapannya ya cukup bagus penyampaiannya kepada anggotanya mudah dipahami, terbuka ada yang disembunyikan juga ga semuanya disampaikan pasti ada yang disembunyikan. Biasanya yang disembunyikan dalam hal yang mungkin yang sangat pribadi. Takutnya ada gejolak dari anggota yang tidak puas dengan hasilnya rusuh dengan teman.
3.	Bagaimana sikap PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Interasioanl?	Ya sikapnya kadang terbuka kadang ya disembunyikan itu. Ga langsung dari meeting itu disampaikan. Dia juga menyaring takutnya ada yang salah paham, membesarkan berita.
4.	Bagaimana menurut anda persiapan penyampaian informasi/pesan yang dilakukan oleh PUK-SP KEP ini?	Ya bagus lah kalo ada persiapan, kan jadi sebelumnya di setting dulu artinya ke temen-temen yang mau meeting, nih harusnya begini loh nanti, kalo gda yang bertanya nti humas yang menjawab. Jadi biar semuanya menjawab biar sama jawabannya.
5.	Bagaimana menurut anda proses penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP ini?	Proses penyampaian itu terkadang ga secara langsung ya, karena skrg melalui WA melalu media sosial, ya skrg byk melalui WA. Kadang ketemu langsung. Kadang masih ada yang perlu ditanyakan, ada yang mengerti ada yang

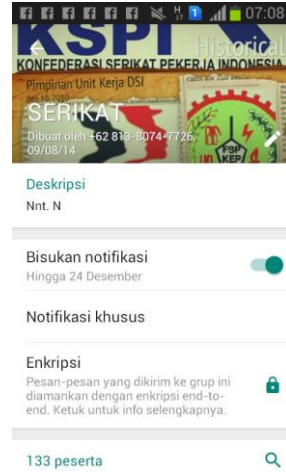
		ga mengerti
6.	Apakah pesan/informasi yang disampaikan PUK-SP KEP memiliki landasan yang kuat untuk anda terima?	Ya kadang ada yang tdk terima tntg masalah kebijakan perusahaan, masih adalah banyak
7.	Dalam penyampaian pesan, pimpinan anda menyelipkan bahasan-bahasan yang menarik bagi anda? misalnya?	Iyalah pasti menyelipkan. Artinya memberikan semangat motivasi agar tidak terjadi down
8.	Biasanya ketika keluhan kepada siapa bapak melaporkan/menyampaikan keluhan tersebut?	Pada atasan saya, pada temen2. Kalo langsung ada masalah ke SPV klo SPV tdk mampu baru ke ketua. Karena udh prosedur juga. Terkecuali mau di PHK sepihak.
9.	Bagaimana respons PUK-SP KEP dalam keluhan yang anda berikan? Positif cepat tanggap?	Pokoknya ttp didukung lah. Artinya membela dia jgn sampai di keluarkan/SP3 bagaimanapun caranya, terkecuali ada fakta kesalahannya banyak.
10.	Apakah dalam penyampaian informasi/pesan yang dilakukan PUK-SP KEP ini menggunakan media tertentu?	Kalo madding itu jarang ditempel. Skrg melalui online melalui Whatsapp. Paling isi madding difoto terus disebar di Whatapps. Bukti autentiknya seperti kertas difoto dikirim ke whatapps..
11.	Menurut anda sudah cukup efektifkah media yang digunakan selama ini?	Sudah sangat efektif dan sangat cepat
12.	Menurut anda dalam komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP ini, apakah ada feedback positif yang didapatkan untuk pekerja?	Kalo untuk positif ada bnyk lah. Kita jadi ada keuntungan memiliki serikat itu. Jadi kita ga di semena-menakan oleh perusahaan dengan dasar ini itu
13.	Efek seperti apa yang anda rasakan dengan adanya komunikasi persuasif yang dilakukan PUK-SP KEP?	Efeknya itu kita kerja merasa tenang kan ada yang berpihak membela kita, yak arena ada serikat ini.
14.	Menurut anda selama menjadi anggota PUK-SP KEP ini apakah setiap ketua/pengurus yang terpilih memiliki keahlian berkomunikasi yang baik sebagai seorang pemimpin? kenapa?	Ya. Ya memiliki argumen2 yang bagus sebagai ketua, harus bsa berpendapat bsa ngomong lah, berwawasan luas.
15.	Menurut anda apakah PUK-SP KEP ini dapat dipercaya	Ya. Dapat dipercaya untuk memenuhi hak2 karyawan apa yang mesti dilakukan perusahaan untuk karyawan

	(amanah) dalam menjalankan tugasnya memenuhi hak-hak pekerja?	
16.	Bagaimana menurut anda dalam pendekatan-pendekatan komunikasi persuasif yang dilakukan selama ini?	Pendekatannya secara menghampiri, artinya bertanya, bagaimana kedepannya, apa ada tunjangan-tunjangan yang lain, atau kenaikan gaji.
17.	Bagaimana menurut anda tanggapan PUK-SP KEP dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi?	Cara kerjanya sesuai, dia juga mengambil data-data, masalah apa yang terjadi kepada saya, dia juga menyelusuri dualu, tindakan apa yang hrs dilakukan, harus mengikuti SOP, mereka jg ga langsung membela, cari tau bukti dulu, kenapa karyawan ini dpt masalah.
18.	Apakah menurut anda dalam berkomunikasi PUK-SP KEP sudah cukup terbuka dalam segala hal yang berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi yang menyangkut hak karyawan?	Kan masih ada yang terbuka. Masih ada 50:50. Adayang terbuka ada yang tertutup. Tdk semua disampaikan. Pasti mash adalah yang ditutupkan agar tidak terjadi huru hara, nti sesame karyawan tdk saling percaya klo dibuka semua
19.	Menurut anda hal penting apa yang perlu dilakukan PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dalam melakukan komunikasi persuasif untuk memenuhi hak para pekerja?	Hal yang penting hrs terbuka, istilahnya jgn disembunyikan lah.

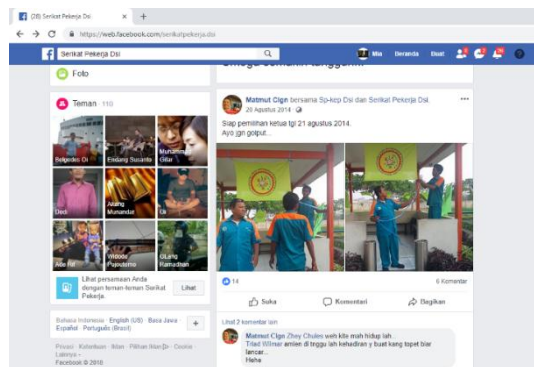
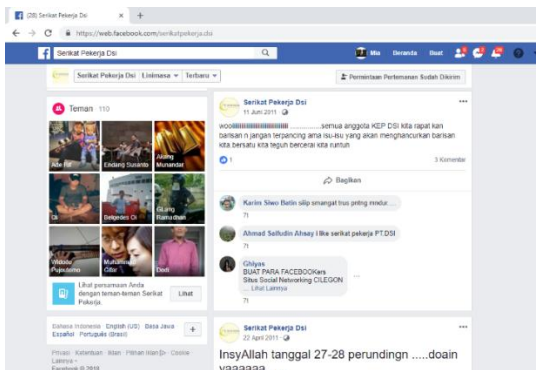
Lampiran 9 Dokumentasi



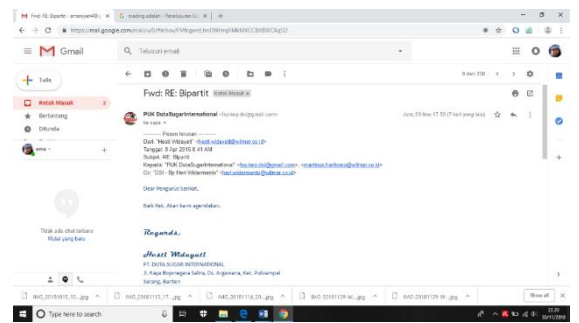
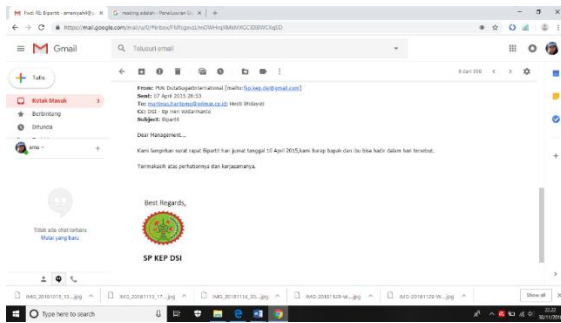
Majalah dinding PUK-SP KEP
PT. Duta Sugar Internasional



Whatsapp grup PUK-SP KEP
PT. Duta Sugar Internasional



Akun Facebook PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional



Contoh pengiriman dan balasan email PUK-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional



Meeting PUKS-SP KEP PT. Duta Sugar Internasional dan Manajemen PT. Duta Sugar Internasional saat membahas penghapusan bonus akhir tahun



BIODATA MAHASISWA

Nama : Amaniyah
NIM : 6662142630
Tempat, Tanggal Lahir : Serang, 21 Juni 1996
Alamat : Kp. Gunung Santri RT. 02/RW. 06
Desa Bojonegara Kec. Bojonegara,
Serang Banten 45424
Agama : Islam
No. Telp. : 081290520275 (Handphone)
E-Mail : amaniyah4@gmail.com



RIWAYAT PENDIDIKAN :

Formal :

- 2003-2008 : SD NEGRI BOJONEGARA 3
- 2008-2011 : SMP NEGRI 1 BOJONEGARA
- 2011-2014 : SMA NEGRI 1 BOJONEGARA
- 2014-2019 : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Progam (Ilmu Komunikasi- Humas)

PANGALAMAN ORGANISASI:

- 2015-2016 HIMAKOM (Himpunan Mahasiswa Komunikasi) Untirta
Anggota Divisi Kominfo