



**IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* PADA HOTEL
NEO MELAWAI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN**

SKRIPSI

SITI ZHARRA

121 0411 162

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2016**



**IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* PADA HOTEL
NEO MELAWAI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Komunikasi

SITI ZHARRA

121 0411 162

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Siti Zharra

NRP : 121 0411 162

Tanggal : 25 Juli 2016

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Juli 2016

Yang Menyatakan,

A yellow rectangular revenue stamp with the word "METERAI" at the top, "6000" in large red numbers, and "RUPIAH" at the bottom. It features a signature in black ink and the number "994377392".

(Siti Zharra)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Zharra

NRP : 121 0411 162

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalty Non eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Implementasi *Employee Relations* Pada Hotel NEO Melawai Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan”**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 25 Juli 2016

Yang menyatakan



(Siti Zharra)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Siti Zharra
NRP : 121 0411 162
Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*
Judul skripsi : IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS*
PADA HOTEL NEO MELAWAI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



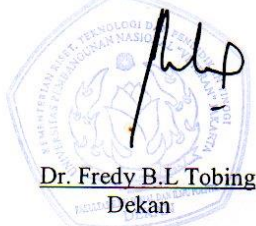
Dr. Fredy B.L Tobing
Ketua Penguji



Drs. Supratman, M.Si
Penguji I



Dra. Siti Maryam, M.Si
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Fredy B.L Tobing
Dekan



Damayanti, M.Si
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 25 Juli 2016

IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* PADA HOTEL NEO MELAWAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN

SITI ZHARRA

Abstrak

Penelitian ini menjelaskan **Latar Belakang** Hotel NEO merupakan hotel besar yang telah tersebar di beberapa kota di Indonesia. Hotel NEO juga telah menembus kancah internasional yaitu Malaysia. Agar lebih spesifik lagi, untuk penelitian kali ini Saya akan menjelaskan mengenai Hotel NEO Melawai. Untuk tetap mampu bersaing dengan hotel lain, maka diperlukan komunikasi internal yang baik yang merupakan hal terpenting agar mampu meningkatkan citra hotel ini baik di mata tamu melalui pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga tamu merasa nyaman dan puas yang kemudian akan tetap percaya kepada Hotel NEO Melawai. **Tujuan Penelitian** yaitu untuk mengetahui Implementasi *Employee Relations* Pada Hotel NEO Melawai Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. **Teori** yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *public relations*, *employee relations* dan kinerja karyawan. **Metode Penelitian** yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimana pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara serta observasi dan didukung dengan dokumen perusahaan. **Hasil Penelitian** dalam penelitian ini adalah kegiatan *employee relations* yang dilakukan Hotel NEO Melawai dapat dikatakan cukup baik karena hubungan yang terjalin harmonis, pengetahuan karyawan dan motivasi karyawan meningkat dengan baik. **Kesimpulan** setelah melakukan penelitian adalah bahwa kegiatan *employee relations* sangat memotivasi karyawan dalam bekerja terutama teman kerja merupakan alasan utama mengapa mereka tetap berkomitmen bekerja secara profesional. **Saran** yang penulis berikan adalah agar lebih ditertibkan lagi pelaksanaan kegiatan *employee relations* dalam kegiatan *training orientations*, serta pengembangan bentuk kegiatannya agar lebih kreatif serta pengembangan media internal.

Kata Kunci : *Employee, Relations, NEO Melawai*

IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* PADA HOTEL NEO MELAWAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN

SITI ZHARRA

Abstract

This research explains the **Background** of NEO Hotel is a large hotel has spread in several cities in Indonesia. NEO hotel also have penetrated the international arena that is Malaysia. To be more specific again, to research this time I will explain about NEO Melawai Hotel. To remain able to compete with other hotels, then needed a good internal communication is the most important thing in order to be able to improve the image of the hotel was good in the eyes of guests through the granting of service with their best so that guests feel comfortable and satisfied which will then keep believing in NEO Melawai Hotel. **Purpose of research** is to know the implementation of Employee Relations At NEO Hotel Melawai in improving the performance of employees. **Theories of research** is the theory of public relations, employee relations and performance of employees. **Method of research** is descriptive qualitative approach. Where the data collection is carried out by means of interviews and observations and supported with documents of the company. **Result of this research** is the activity the employee relations conducted NEO Hotel Melawai can be said quite well because the relationship is intertwined harmoniously, the knowledge of employees and employee motivation is increased as well. **Conclusion** according to the result of this research, that the activities of employee relations are very motivating employees in working, especially friends as a mainly reason why they keep working as a professional. **Advice** for the employee relations activities it should be more organized for the training orientation program, and improving those from of activities and media internal to be more creative in order to motivating all of the employee.

Keyword : *Employee, Relations, NEO Melawai.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini Kegiatan *Employee Relations* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel NEO Melawai.

Melalui kesempatan ini pula, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat, terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Freddy BL. Tobing, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Ibu Dra. Siti Maryam, M.Si, selaku Kepala Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang sangat penulis sayangi yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang yang tak terhingga serta selalu memberikan dorongan do’a setiap saat kepada penulis. Faisal Maulana yang sangat penulis sayangi yang telah membantu dan support penulis. Yanuar Aldi Dwilianto yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Jakarta, Juli 2016

Penulis

Siti Zharra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORITIS	
II.1 Teori Dasar	7
II.2 Definisi Konsep	15
II.3 Kerangka Berpikir	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
III.1 Pendekatan Penelitian	28
III.2 Sifat Penelitian	29
III.3 Penentuan Key Informan dan Informan	29
III.4 Teknik Pengumpulan Data	30
III.5 Teknik Analisa Data	31
III.6 Teknik Keabsahan Data	32
III.7 Waktu dan Lokasi Penelitian	32
III.8 Fokus Penelitian	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
IV.1 Profil Perusahaan	34
IV.2 Hasil Penelitian	43
IV.3 Pembahasan	56

BAB V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan	59
V.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Fasilitas Hotel NEO Melawai	35
Tabel 2 Tabel Kategori Kamar Hotel NEO Melawai	38
Tabel 3 Kategori <i>Meeting Room</i> Hotel NEO Melawai	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 2 Logo Hotel NEO Melawai	36
Gambar 3 Struktur Organisasi Hotel NEO Melawai	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Form. Kegiatan Konsultasi Skripsi (A2.2)
- Lampiran 3 Form. Tanda Persetujuan Ujian Skripsi (A5)
- Lampiran 4 Kartu Hasil Studi (KHS)
- Lampiran 5 *Fotocopy Print out* Pembayaran
- Lampiran 6 *Fotocopy* TOEFL
- Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Perpustakaan
- Lampiran 8 Surat Permohonan Riset
- Lampiran 9 Surat Balasan Riset
- Lampiran 10 *Fotocopy* Ijazah SMU
- Lampiran 11 Daftar Wawancara
- Lampiran 12 *Fotocopy* Sertifikat *Outbound*
- Lampiran 13 Dokumentasi