



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

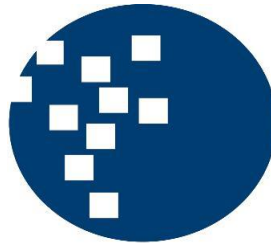
**STRATEGI *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
KARYAWAN**

**(Studi Kasus Hotel Mercure Convention Center, Ancol –  
Jakarta)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**Cynthia Halim**

**14140110292**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG**

**2018**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Cynthia Halim  
NIM : 14140110292  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil dari melakukan plagiat. Seluruh kutipan dari orang lain ataupun lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan kecurangan atau penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun penulisan skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 16 Agustus 2018



Cynthia Halim

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“STRATEGI *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM MEMPERTAHANKAN  
LOYALITAS KARYAWAN: Studi Kasus Hotel Mercure Convention Center,  
Ancol – Jakarta”

Oleh

Cynthia Halim

telah diujikan pada hari Jumat, 3 Agustus 2018, pukul 13.00 s.d 14.30 dan  
dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut

**Ketua Sidang**



Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si.

**Penguji Ahli**



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

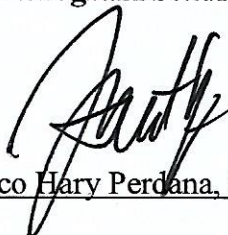
**Dosen Pembimbing**



Wildan Hakim, S.Sos, M.Si.

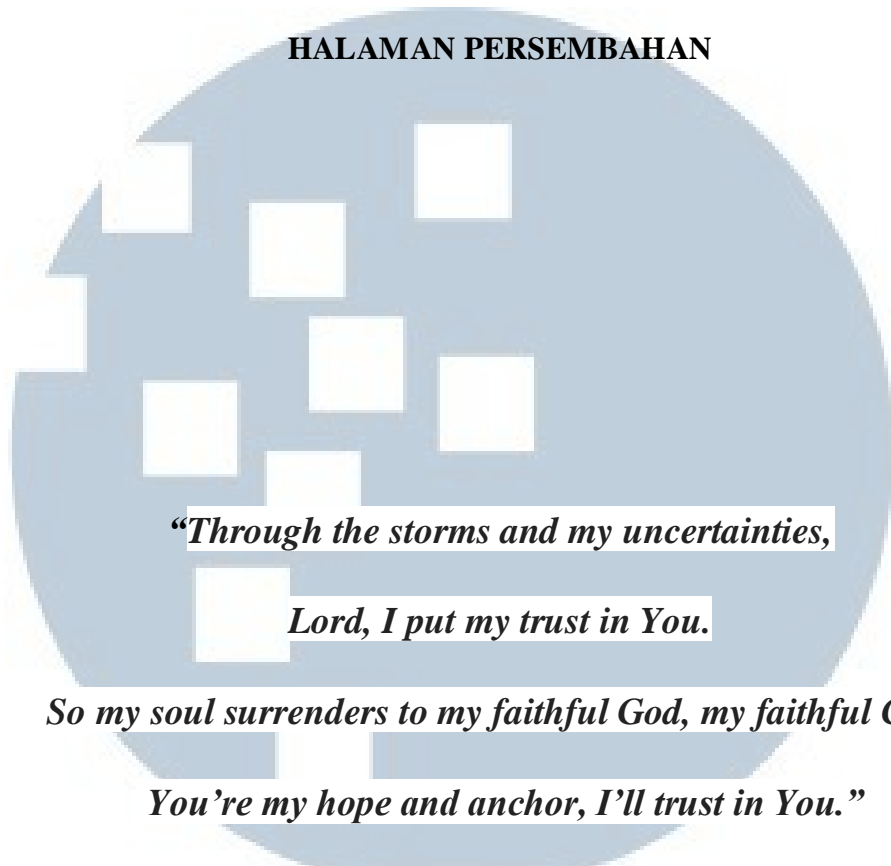
**Disahkan oleh**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.

**HALAMAN PERSEMBAHAN**



*“Through the storms and my uncertainties,*

*Lord, I put my trust in You.*

*So my soul surrenders to my faithful God, my faithful God.*

*You’re my hope and anchor, I’ll trust in You.”*

*My Soul Surrenders by JPCC Worship*

**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, karunia, berkat dan bimbingan-Nya yang tidak pernah berkesudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Proses penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar hanya karena bimbingan Tuhan dan juga tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak lain. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih pada:

1. Bapak Wildan Hakim, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, ilmu, saran, dan semangat yang selalu Beliau berikan kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
2. Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta, sebagai tempat penulis melakukan pengambilan data.
3. Ibu Berliana, selaku *Talent and Culture Manager* di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta. Terima kasih karena sudah meluangkan waktunya di tengah kesibukan bekerja untuk mau diwawancarai oleh penulis.
4. Kak Fayrouz Adnin Izdiyar, selaku *Marcom Executive* di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta yang juga sudah meluangkan waktunya di tengah kesibukan yang ada untuk mau diwawancarai oleh penulis. Terima kasih juga untuk semua bantuan dan semangat yang sudah diberikan pada penulis selama proses mengerjakan skripsi ini.

5. Pak Anton, selaku *Executive Housekeeper* di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta. Terima kasih karena sudah meluangkan waktunya ditengah kesibukannya dan atas sedikit pelajaran mengenai *leadership* yang penulis didapatkan selama melakukan proses wawancara.
6. Papi, Bay, Koko, dan Boi yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
7. Rachel, Prisilia, Stella Grace, dan Eklesia sebagai teman seperjuangan sejak Semester 3. Terima kasih karena selalu menyemangati dan memberikan dukungan pada penulis sedari dulu.
8. Bienvenue: Grace, Tella, Jessica, Raymond, Natasha, Karunia, Astrid, dan Ovi yang selalu ada untuk mendoakan, mendukung, dan mendengarkan seluruh cerita penulis sejak tahun 2011. *Couldn't ask for better friends than you guys!*
9. #MCCSQUAD: Kak Fay, Kak Asep, dan Carina yang selalu menyemangati dan membantu penulis dalam berbagai aspek sampai akhirnya skripsi ini bisa selesai.

Walaupun skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.

Tangerang, 16 Agustus 2018

Cynthia Halim

# STRATEGI *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KARYAWAN

(Studi Kasus Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta)

## ABSTRAK

Oleh: Cynthia Halim

Manajemen Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta menyadari pentingnya karyawan bagi keberadaan perusahaan. Oleh karena itu, manajemen melakukan strategi *employee relations* untuk membangun hubungan positif dengan para karyawan. Diharapkan dengan adanya *employee relations* yang positif dan komunikasi internal yang efektif, karyawan akan bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan akhirnya menjadi loyal. Penelitian ini menggunakan konsep *employee relations framework* oleh Blyton dan Turnbell dan didukung oleh teori *human relations*. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif-deskriptif dengan menggunakan metode studi kasus dan paradigma *post-positivism*. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara dengan pihak yang terkait dan juga merupakan hasil observasi. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah strategi *employee relations* yang dilaksanakan manajemen sudah sesuai dengan *employee relations framework* dan teori *human relations* dan dapat mempertahankan loyalitas karyawan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat *turnover* yang rendah dan bagaimana karyawan bekerja dengan profesional dengan memberikan pelayanan yang terbaik pada para tamu karena mereka merasa sudah dilibatkan, diperhatikan, dan dikembangkan oleh manajemen. Selain itu, komunikasi internal juga sudah terjadi dengan cukup baik. Komunikasi formal berjalan dengan cukup baik walaupun mengalami beberapa kendala seperti adanya rasa takut untuk berkomunikasi dengan karyawan yang memiliki jabatan berbeda dan terjadinya distorsi informasi. Berbeda dengan komunikasi formal, komunikasi informal berjalan dengan sangat baik karena ada rasa kekeluargaan yang sangat tinggi di antara para karyawan.

Kata kunci: *employee relations*, komunikasi internal, loyalitas, Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta





**EMPLOYEE RELATIONS STRATEGY IN MAINTAINING EMPLOYEES'  
LOYALTY**

*(Study Case Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta)*

**ABSTRACT**

By: Cynthia Halim

*The management of Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta realizes the importance of employees for their company. Therefore, the management executes employee relations' strategy to build positive relationship with their employees. It is expected that with positive employee relations and effective internal communication, employees will be able to provide the best service and eventually become loyal. This research uses the concept of employee relations framework by Blyton and Turnbull with the support of the human relations theory. This research is a qualitative-descriptive research using case study method and post-positivism paradigm. The data collected in this study is the result of interviews with related parties and also the result of observation. The results obtained from this study are employee relations strategy implemented by the management is consistent with the employee relations framework and the human relations theory and in fact can maintain employee's loyalty. This can be seen from the low turnover rate and how employees work with professionalism by providing the best service to the guests because they feel engaged, involved, and developed by management. In addition, internal communications is going well too. Formal communication works pretty well despite some obstacles like fear to communicate with employees in different position and information distortion occurs. Unlike formal communication, informal communication works very well because there is a very high sense of kinship among employees.*

*Keywords: employee relations, internal communications, loyalty, Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta.*

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kegunaan Penelitian .....	6
1.6 Keterbatasan Penelitian .....	6
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b> .....	<b>8</b>

2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Teori dan Konsep yang Digunakan .....	12
2.2.1 <i>Human Relations Theory</i> .....	12
2.2.2 <i>Employee Relations Framework</i> .....	13
2.2.3 <i>Employee Relations</i> .....	14
2.2.4 <i>Internal Communications</i> .....	18
2.2.5 Loyalitas .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	30
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian.....	30
3.2.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2.2 Sifat Penelitian .....	31
3.3 Metode Penelitian .....	32
3.4 <i>Key Informant</i> dan Informan .....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6 Keabsahan Data .....	35
3.7 Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Subjek Penelitian.....	38
4.1.1 Profil Perusahaan .....	38
4.1.1.1 <i>Parent Company: AccorHotels</i> .....	38
4.1.1.2 Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta .....	41

4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	43
4.1.3	Logo Perusahaan .....	43
4.2	Hasil Penelitian .....	44
4.2.1	Strategi <i>Employee Relations</i> Manajemen Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta .....	44
4.2.1.1	Pandangan Manajemen Terhadap <i>Talents</i> .....	44
4.2.1.2	Harapan <i>Talents</i> Pada Manajemen.....	46
4.2.1.3	Budaya <i>Learning and Development</i> .....	47
4.2.1.4	Pentingnya Hubungan Emosional Antar Sesama <i>Talents</i> .....	48
4.2.1.5	Pengaruh Hubungan Baik Antara Manajemen dan <i>Talents</i> .....	49
4.2.1.6	Kegiatan <i>Employee Relations</i> .....	50
4.2.1.7	Partisipasi <i>Talents</i> dalam Kegiatan <i>Employee Relations</i> .....	56
4.2.1.8	Tujuan dan Manfaat Kegiatan <i>Employee Relations</i> ....	57
4.2.1.9	Kegiatan <i>Employee Relations</i> untuk Mempertahankan Loyalitas <i>Talents</i> .....	58
4.2.1.10	Kendala dalam Kegiatan <i>Employee Relations</i> .....	59
4.2.2	<i>Internal Communications</i> Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta .....	60
4.2.2.1	Kondisi Komunikasi Internal .....	60
4.2.2.2	Kendala Komunikasi Internal.....	62

4.2.2.3	Solusi atas Kendala Komunikasi.....	63
4.2.2.4	Pentingnya Komunikasi Internal.....	64
4.2.2.5	Komunikasi Formal dan Kendalanya .....	65
4.2.2.6	Komunikasi Informal antar <i>Talents</i> .....	67
4.2.2.7	Budaya Komunikasi Internal.....	67
4.2.2.8	Pengelolaan Penyebaran Informasi.....	69
4.3	Pembahasan .....	73
4.3.1	<i>Employee Relations</i> Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta.....	73
4.3.2	<i>Internal Communications</i> Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta.....	93
4.3.3	Kegiatan <i>Employee Relations</i> Untuk Mempertahankan Loyalitas .....	107
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>109</b>
5.1	Simpulan.....	109
5.2	Saran .....	110
5.2.1	Saran Akademis.....	110
5.2.2	Saran Praktis.....	110

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Employee Relations Framework</i> .....	16
Gambar 4.1 Logo AccorHotels .....	38
Gambar 4.2 Hotel Mercure Convention Center, Ancol - Jakarta.....	41
Gambar 4.3 Logo Mercure Hotels .....	43
Gambar 4.4 <i>Employee Relations Framework</i> , diadopsi dari konsep Blyton dan Turnbell (2004) dan Ruslan (2010) .....	76
Gambar 4.5 Hasil survei oleh REBA .....	85
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Hotel Mercure Convention Center, Ancol - Jakarta .....	95
Gambar 4.7 Komunikasi menggunakan WhatsApp.....	102

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Keabsahan Data Yin.....	35
Tabel 4.1 Learning Roadmap AccorHotels .....	56
Tabel 4.2 Komunikasi <i>upward</i> dalam <i>briefing</i> .....	96

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran .....	29
------------------------------------	----

