



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 MEMBANGUN
LOYALITAS KARYAWAN**

(Studi kasus pada PT Infracom Technology)

SKRIPSI

Dibuat Dalam Rangka Memenuhi Syarat Kelulusan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom)



Melissa

11140110111

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

EMPLOYEE RELATIONS STRATEGY IN BUILDING

EMPLOYEE LOYALTY

(Case Study on PT Infracom Technology)

Thesis

Created in Order To Obtain Graduation Bachelor of Communication
Studies (S.Ikom)



Melissa

11140110111

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG

PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : Melissa

NIM : 11140110111

Program Studi : Public Relation

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan / penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 26 Januari 2015

Melissa

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM MEMBANGUN
LOYALITAS KARYAWAN
(Studi kasus pada PT Infracom Technology)**

Oleh:

Nama : Melissa

NIM : 11140110111

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 12 Februari 2015, pukul 10.00-11.30 dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut :

Tangerang 23 Februari 2015

Ketua Sidang

Dra. Joice Caroll Siagian., M.Si

Penguji

Adi Wibowo Octavianto, S.Sos., M.Si

Dosen Pembimbing

Syarifah Amelia, S.Sos, M.Si

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Mimpi-mimpi kamu, cita-cita kamu, keyakinan kamu, apa yang kamu mau kejar, biarkan ia menggantung, mengambang 5 cm di depan kening kamu. Jadi dia nggak akan pernah lepas dari mata kamu. Dan kamu bawa mimpi dan keyakinan kamu itu setiap hari, kamu lihat setiap hari, dan percaya bahwa kamu bisa.

Donny Dirghantoro – 5cm

Dan... sehabis itu yang kamu perlu cuma kaki yang akan berjalan bolak balik perpustakaan lebih dari biasanya, tangan yang akan mengetik lebih banyak dari biasanya, mata yang akan membaca referensi buku lebih lama dari biasanya, lapisan niat yang seribu kali lebih keras dari baja, hati yang lebih sabar untuk menerima setiap revisian, otak yang akan bekerja lebih keras dari biasanya, serta mulut yang akan selalu berdoa..

DREAM, FAITH, FIGHT !

Skripsi ini saya dedikasikan untuk semua orang yang berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana.

UMMN

Melissa

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S1 Sarjana Ilmu Komunikasi. Selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan, semangat, bantuan, arahan, dan saran yang sangat bermanfaat bagi diri penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada beberapa pihak, yaitu

1. Ibu Syarifah Amelia selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, dukungan dan bantuan kepada penulis.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moral maupun materil, serta motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Pak Adi Wibowo selaku penguji dan Ibu Joice Carroll selaku ketua sidang yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Nara sumber yang sangat membantu yaitu bapak Irfan Fakhruddin, Ibu Kristina Maria, Cici Martha Christiana dan Bapak Jonathan Bryan atas kesediaannya dan telah meluangkan waktunya untuk diwawancarai.
5. Infracom Technology atas kesediaannya untuk dijadikan objek skripsi ini.
6. Teman – teman dan adik kelas seluruh prodi Universitas Multimedia Nusantara, teman teman prodi Ilmu Komunikasi, teman teman Public Relations 2011 dan teman teman se-pembimbingan yang telah mendukung dan memberi semangat untuk penulis.
7. Teman teman Petra, Abdi Siswa, Bali dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Sebagai penutup, penulis merasa skripsi ini masih jauh dari sempurna, apabila terdapat kritik dan saran dapat disampaikan kepada penulis.

Tangerang, 26 Januari 2015

Melissa

ABSTRAK

PT Infracom Technology adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang IT. Terbatas nya Sumber Daya Manusia dalam bidang IT adalah tantangan yang dihadapi perusahaan untuk bisa bertahan dalam industri bisnis. *Employee relations* merupakan salah satu komponen penting dalam aktivitas Public Relations. Dalam kegiatan *employee relations* yang paling penting adalah bagaimana merancang sistem komunikasi yang mampu menyampaikan pesan secara internal, sehingga bisa dipahami atau dikenal oleh para karyawan internal.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan konsep strategi *employee relations*, dengan mengacu pada model *HR Communications* serta menggunakan konsep tentang loyalitas karyawan. Penelitian ini menggunakan sudut pandang *post positivism* dan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, studi kepustakaan, data perusahaan dan pemberitaan media.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terjadi permasalahan internal yang cukup kompleks di dalam perusahaan PT Infracom Technology. Budaya organisasi yang diterapkan adalah budaya kekeluargaan. Disamping itu PT Infracom Technology mempunyai sejumlah program internal untuk membangun hubungan antara sesama karyawan dan sesama atasan dan bawahan, hal tersebut melalui program *outing*, *training* dan program kerja berprestasi lainnya.

Strategi *employee relations* yang diterapkan oleh PT Infracom Technology dalam membangun loyalitas karyawan adalah dengan menanamkan nilai nilai, tujuan bisnis perusahaan dan membangun hubungan intensif dengan para karyawan melalui program program internal, dan pemberdayaan karyawan. Implementasi program internal di PT Infracom Technology berupa program tamasya yang dilakukan tahunan, program pelatihan, penghargaan karyawan berprestasi setiap tahunnya, dan juga menerapkan sistem hukuman dan penghargaan untuk memberikan motivasi dan peringatan pada karyawan.

Kata kunci : *Employee relations*, *Internal communication*, Loyalitas, *Human Resources*, PT Infracom Technology

ABSTRACT

PT Infracom Technology is one of the companies that are engaged in the field of IT. The limitation of human resources in the IT field is the barrier that company is facing company in order to be competitive in the industry. Employee relations is one of the important components in the activity of Public Relations. In employee relations activities, the important thing is how to design a communication system which is able to convey the message internally, so it can be understood or known by internal employees.

This research is using concept of employee relations strategy, with reference to the model of HR Communications and uses the concept of employee loyalty. This study uses the standpoint of positivism and post using descriptive qualitative method. Data collection techniques used in-depth interviews, literature study, company data and news media.

Results of the study revealed that there was a fairly complex internal problems in the company of PT Infracom Technology. Organizational culture that is applied in the company is the family culture. In addition, PT Infracom Technology has a number of internal programs to build relationships among fellow employees and superiors and subordinates, it is through programs outing, training and employment achievement programme.

Employee relations strategy adopted by PT Infracom Technology regarding to build employee's loyalty are by emphasizing the value of the company, going towards business objectives and establishing intensive relationships with employees through internal programs, and employee empowerment. Implementation of internal program at PT Infracom Technology was conducted in the form of an annual excursion program, training programs, employee achievement awards each year and also system of penalties and rewards for employees to motivate.

Keywords: Employee relations, internal communication, loyalty, Human Resources, PT Infracom Technology

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Akademis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II KERANGKA TEORI DAN PEMIKIRAN	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Tinjauan Literatur	13
2.2.1 Public Relations dan <i>Employee Relations</i>	13
2.2.2 Employee Relations	15
2.2.3 HR Communications	18
2.2.4 <i>Framework HR Communications</i>	20
2.2.5 Loyalitas Karyawan.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	26
3.2 Metode Penelitian.....	29

3.3 Key Informan dan Informan.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1 Data Primer	33
3.4.2 Data Sekunder	36
3.5 Keabsahan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.7 Fokus Penelitian	37
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum PT Infracom Technology.....	39
4.1.1 Visi, Misi, dan Motto PT Infracom Technology	40
4.1.2 Logo perusahaan	41
4.1.3 Struktur Organisasi	42
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Riset strategi <i>employee relations</i> di PT Infracom Technology	43
4.2.2 Perencanaan strategi <i>employee relations</i> di PT Infracom Technology.....	45
4.2.3 Implementasi strategi <i>employee relations</i> PT Infracom Technology.....	46
4.2.4 Evaluasi strategi <i>employee relations</i> PT Infracom Technology.....	53
4.2.5 Loyalitas Karyawan.....	53
4.3 Pembahasan	55
4.3.1 Public Relations dalam kegiatan <i>Human Resources</i>	56
4.3.2 Riset strategi <i>employee relations</i> di PT Infracom Technology.....	58
4.3.3 Perencanaan strategi <i>employee relations</i> di PT Infracom Technology	60

4.3.4 Implementasi strategi <i>employee relations</i> di PT Infracom Technology...	61
4.3.5 Evaluasi strategi <i>employee relations</i> di PT Infracom Technology	74
4.3.6 Tantangan yang di hadapi oleh PT Infracom Technology.....	76
4.3.7 Loyalitas karyawan.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran Akademis	90
5.2.2 Saran Praktis	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

TRANSKRIP WAWANCARA

UMMN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	12
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.3 <i>Framework HR Communications</i>	20
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Customers PT Infracom Technology.....	40
Gambar 4.1.2 Logo Perusahaan.....	41
Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4.2.4.2 Outing Bali 2011.....	50
Gambar 4.2.4.2 Outing Malaysia 2014.....	50
Gambar 4.3 <i>Framework HR Communications</i>	62
Gambar 4.3.7 <i>Employee engagement value chain</i>	82

UMMN