



**AKTIFITAS *EMPLOYEE RELATIONS* PT ALTUS
LOGISTICS SERVICES INDONESIA DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

YULIETTA MERIEZKA
44210110151

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Aktifitas *Employee Relations* PT Altus Logistics Services
Indonesia Dalam Membangun Loyalitas Karyawan

Nama : Yulietta Meriezka

NIM : 44210110151

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Maret 2013

1. Ketua Sidang

Ira Purwitasari, S.Sos, M.Ikom

(.....)

(.....)

(.....)

2. Pengaji Ahli

Drs. Pontjo Muljono, M.Si

3. Pembimbing

Hadi Surantio, M.Si



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Aktifitas *Employee Relations* PT Altus Logistics Services
Indonesia Dalam Membangun Loyalitas Karyawan

Nama : Yulietta Meriezka

NIM : 44210110151

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 16 Maret 2013

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing

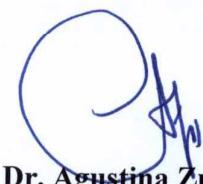


Hadi Surantio, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



Dr. Agustina Zubair, M.Si



Suryanings Hayati, SE, MM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : AKTIFITAS *EMPLOYEE RELATIONS* PT ALTUS LOGISTICS SERVICES DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN

Nama : Yulietta Meriezka

NIM : 44210110151

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 15 Februari 2013

Mengetahui,

Pembimbing



(Hadi Surantio, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, Juruselamat untuk segala penyertaanNya yang tak pernah henti dalam penyelesaian skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Komunikasi, jurusan *Public Relations* di Universitas Mercu Buana.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Hadi Surantio, M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, arahan dan kesabaran kepada peneliti.
2. Dr. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana, beserta para dosen dan seluruh karyawan atau staf pegawai Universitas Mercu Buana atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
3. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Suryaning Hayati, SE. MM selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Indra Angelo selaku *President Director* di PT Altus Logistics Services Indonesia yang telah memberikan kesempatan, bantuan dan support kepada peneliti untuk meneliti di PT Altus Logistics Services Indonesia
6. Kepada yang terkasih, Mama tercinta Ny. ME Tupan, Bpk A. Lengkong (Alm), keluarga besar kedua kakak peneliti Keluarga Lambey - Lengkong

dan Keluarga Lengkong - Noya dan adik tersayang Calfien F Lengkong serta keluarga besar Tupan, atas doa dan dukungannya untuk selalu mensupport peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dan dalam hal moral maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dengan baik.

7. Bambang Sutrisno, ST yang terkasih, atas dukungan yang sangat berarti penuh kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi sarjana di universitas tercinta ini.
8. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman di kelas Universitas Mercu Buana – Menteng, angkatan 17 antara lain Mba Yoana, Yosephine Joni, Ade, Maggie, Gita, Angel, Bianka, Vina, Cella, Fitri, Stella, Lani, Safrida, Tisna dan lain-lain atas kekompakan, kerjasama dan kebersamaannya selama dua tahun kuliah ini.
9. Ucapan terima kasih peneliti kepada semua sahabat-sahabat yang telah banyak memberikan bantuan antara lain Meirina Christiani, Bapak Roy Jacobus, Pak Robert Renyaan, Pak Sugeng Abadi, Yudhi, Ibu Weni dan lain-lain yang tidak bisa disebut satu per satu. Terima kasih atas dorongan serta motivasi dan bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Jakarta, Februari 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Komunikasi	8
2.1.1 Definisi Komunikasi	10
2.1.2 Komunikasi Dalam Organisasi	12
2.1.3 Komunikasi Internal.....	16
2.2 Tinjauan <i>Public Relations</i>	18
2.3 Tinjauan <i>Employee Relations</i>	20
2.3.1 Definisi <i>Employee Relations</i>	22
2.3.2 Tujuan <i>Employee Relations</i>	24
2.3.3 Aktifitas <i>Employee Relations</i>	28
2.4 Tinjauan Loyalitas Karyawan	32
2.4.1 Definisi Karyawan	33

2.4.2 Definisi Loyalitas	34
2.4.3 Indikasi Loyalitas.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	43
3.3 Subyek Penelitian	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian	46
3.5.1 Definisi Konsep	46
3.5.2 Fokus Penelitian	46
3.6 Teknik Analisa Data	48
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum PT Altus Logistics Services Indonesia	52
4.1.1 Sejarah Singkat PT Altus Logistics Services Indonesia	52
4.1.2 Visi, Misi dan Motto PT Altus Logistics	
Services Indonesia	55
4.1.3 Bidang Usaha PT Altus Logistics Services Indonesia	56
4.1.4 Struktur Organisasi dan Komposisi Pegawai	57
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Bentuk Kegiatan Aktifitas <i>Employee Relations</i>	
PT Altus Logistics Services Indonesia	59
4.3 Pembahasan	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA xi

LAMPIRAN

DAFTAR WAWANCARA

CURRICULUM VITAE