



**PENGARUH AKTIVITAS EMPLOYEE RELATIONS TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO) TBK.**

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**FAJAR EKA SAPUTRA  
44208010004**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**


**2013**

**LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Fajar Eka Saputra  
NIM : 44208010004  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : PENGARUH AKTIVITAS EMPLOYEE RELATIONS  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GARUDA  
INDONESIA (PERSERO) TBK.


Jakarta, 22 Juli 2013

1. Ketua Sidang  
Novi Erlita, S.sos., MA.
2. Penguji Ahli  
Riswandi, M.si.
3. Dosen Pembimbing  
Drs. A. Rahman, HI., MM., M.si



(.....)

(.....)



(.....)

(.....)



(.....)

(.....)

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Fajar Eka Saputra  
NIM : 44208010004  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : PENGARUH AKTIVITAS EMPLOYEE RELATIONS  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GARUDA  
INDONESIA (PERSERO) TBK.

Jakarta, 22 Juli 2013

Disetujui dan Diterima oleh

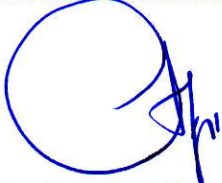
Dosen pembimbing



(Drs. A. Rahman, HI., MM., M.si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair M.si)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Hayati, SE., MM.)



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : PENGARUH AKTIVITAS EMPLOYEE RELATIONS  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GARUDA  
INDONESIA (PERSERO) TBK.

Nama : Fajar Eka Saputra

NIM : 44208010004

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 22 Juli 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Drs. A. Rahman, HI., MM., M.si)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti sampaikan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Nikmat dan Karunia-Nya kepada kita semua. Sampai saat ini peneliti masih diberikan kesempatan untuk mencari ilmu sebagai bekal kehidupan kelak. Dan juga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Aktivitas Employee Relations Terhadap Kinerja Karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk”. Dimana skripsi ini adalah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 dalam bidang studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi. Pemilihan topik penelitian didasarkan atas keingintahuan peneliti yang sangat besar terhadap aktivitas employee relations dan kinerja karyawan yang ada di perusahaan maskapai penerbangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan kajian komunikasi khususnya bidang studi Public Relations.

Penelitian ini tidak terlepas dari bantuan pihak yang sudah banyak memberikan sumbangan yang sangat berarti bagi penulis baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang secara langsung memberikan kontribusi dan signifikansi tersendiri dalam membantu peneliti merampungkan penelitian skripsi ini, yaitu diantaranya :

1. Bapak Drs. A. Rahman, HI., MM., M.si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, semangat, dan petunjuk, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Penguji Ahli Bapak Riswandi, M.si. dan Ketua Sidang Ibu Novi Erlita, S.sos., MA., yang telah membantu memberikan masukan perbaikan skripsi ini kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

3. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Agustina ,Dr., M.Si dan Ketua Program Studi Suryaning Hayati, SE, MM terimakasih atas bantuannya dalam membantu peneliti hingga selesai.
4. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama dosen-dosen jurusan Public Relations, dan staff tata usaha (TU) terima kasih banyak atas bantuannya selama ini dalam membina, memberikan ilmu pengetahuannya dan pelayanan yang baik.
5. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Ibuku, Ibu Etty S yang selalu memberikan dorongan baik moril maupun materil, memberikan semangat dan selalu mengingatkan dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dan telah membiayai sampai studi ini selesai.
6. Kepada Vice President Corporate Cummunication Bapak Pujobroto, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk bisa melakukan penelitian di PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk
7. Kepada Head Corporate Cummunication Sub Eksternal Communication beserta Staff, Bapak Ikhsan Rosan, Bapak Dicky, Ibu Christin, Bapak Resno, Bapak Anim, Bapak Basir yang telah membantu peneliti mengumpulkan data-data untuk skripsi.
8. Kepada Head Corporate Cummunication Sub Employee Communication, Ibu Garmiasih Arzyanti, Ibu Ide, Bapak Adi, yang telah membantu peneliti dalam memberi informasi tentang kegiatan karyawan di PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk
9. Kepada Faisal Fahmi dan Fania Putri yang selalu memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi.

10. Dan juga untuk pihak yang mungkin tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu,terimakasih atas segala bantuannya.

Sege nap daya telah peneliti usahakan, namun demikian penyusunan skripsi ini kurang sempurna, dan masih banyak kelemahan-kelemahan yang disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti.

Meski demikian peneliti mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan serta pengkajian permasalahan yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Juli 2013

Peneliti

Fajar Eka saputra

## DAFTAR ISI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Komunikasi.....	8
2.2 Komunikasi Organisasi.....	9
2.2.1 Komunikasi Internal.....	12
2.2.2 Public Internal.....	16
2.3 Pengetian Pengaruh.....	18
2.4 Efektivitas.....	18
2.5 Public Relations.....	20
2.5.1 Pengertian Public Relations.....	20
2.5.2 Fungsi Public Relations.....	21



2.5.3	Peran Public Relations.....	23
2.5.4	Manajemen Public Relations.....	25
2.6	Public Relation Perusahaan Penerbangan.....	27
2.7	Pengertian Kinerja.....	29
2.8	Employee Relations.....	33
2.8.1	Tujuan Employee Relations.....	37
2.8.2	Fungsi dan Manfaat Employee Relations.....	39
2.8.3	Kegiatan Employee Relations.....	39
2.9	Pengertian Khalayak.....	43
2.9.1	Khalayak Karyawan.....	44
2.10	Hipotesis Penelitian.....	44

**BAB III**  
**METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Tipe Penelitian.....	46
3.2	Metode penelitian.....	47
3.3	Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1	Populasi.....	47
3.3.2	Sampel.....	48
3.4	Teknik Penarikan Sample.....	49
3.5	Definisi dan Operasional Konsep.....	50
3.5.1	Definisi Konsep.....	50
3.5.2	Operasional Konsep.....	51
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6.1	Data Primer.....	55
3.6.2	Data Sekunder.....	56

3.6.3	Validitas dan Realibilitas.....	56
3.6.3.1	Validitas.....	56
3.6.3.2	Reliabilitas.....	60
3.7	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	63
3.7.1	Analisis Data.....	63
3.7.2	Uji Regresi.....	64
3.7.3	Uji Korelasi.....	66
3.8	Pengujian Hipotesis.....	67

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.1.1	Sejarah Perkembangan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.....	69
4.1.2	Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan.....	72
4.1.3	Struktur Organisasi Garuda Indonesia.....	74
4.2	Hasil Penelitian.....	74
4.2.1	Karakteristik Responden.....	74
4.2.2	Analisis Variabel X ( Employee Relations).....	79
4.2.3	Gambaran Hasil Penelitian Variabel X (Komunikasi Vertikal).....	94
4.2.4	Analisis Variabel Y ( Kinerja Karyawan).....	95
4.3	Analisa Data.....	112
4.3.1	Uji Korelasi.....	112
4.3.2	Uji Regresi.....	114
4.3.3	Uji Hipotesis.....	117
4.3.4	Uji Crosstabulations.....	119
4.4	Pembahasan.....	121

**BAB V**  
**KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....126

5.2 Saran.....127

    5.2.1 Saran Akademis.....127

    5.2.2 Saran Praktis.....127

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**CURRICULUM VITAE PENELITI**