



**PENGARUH AKTIVITAS EMPLOYEE
RELATIONS TERHADAP LOYALITAS
KARYAWAN HOTEL MENARA PENINSULA
JAKARTA**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh :

Nama : Sari Yuni
Nim : 04203-016
Bidang Studi : Public Relations

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2010



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Sari Yuni
NIM : 04203-016
Fakultas/Jurusan : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul : Pengaruh Aktivitas Employee Relations Terhadap
Loyalitas Karyawan Hotel Menara Peninsula
Jakarta

Mengetahui

Pembimbing Skripsi

(Juwono Tri Atmodjo, S Sos.M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

NAMA : Sari Yuni
NIM : 04203-016
Fakultas/Jurusan : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul : Pengaruh Aktivitas Employee Relations Terhadap
Loyalitas Karyawan Hotel Menara Peninsula Jakarta

Mengetahui

1. Ketua Sidang
Drs.Riswandi, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli
A.Rahman, M.Si

(.....)

3. Pembimbing Skripsi
Juwono Tri Atmodjo, S Sos.M.Si

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

NAMA : Sari Yuni
NIM : 04203-016
Fakultas/Jurusan : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul : Pengaruh Aktifitas Employee Relations Terhadap
Loyalitas Karyawan Hotel Menara Peninsula Jakarta

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing Skripsi

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos.M.Si)

Ketua Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Program Studi

Public Relations

(Irmulan Sati T, SH, M.Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T atas berkah dan rahmat yang luar biasa memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini sehingga tugas akhir ini dapat selesai pada waktunya. Banyak kendala yang dialami selama pembuatan skripsi ini, tetapi berkat semangat dan bimbingan yang diberikan oleh beberapa pihak, maka penyusunan skripsi ini mengenai "Pengaruh Aktivitas Employee Relations Terhadap Loyalitas Karyawan Hotel Menara Peninsula Jakarta" ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini jauh dari sempurna, baik dari segi materi maupun teknik penyajiannya. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan ini penulis sampaikan kepada yang terhormat

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing, terima kasih banyak atas semua bimbingan, saran dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Ibu Irmulan Sati T, SH, MSi selaku Ketua Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

4. Dra. Agustina Zubair, MSi, selaku Pembimbing Akademik dan dosen riset yang banyak memberikan masukan-masukan berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si Sebagai dosen mata kuliah seminar yang telah banyak membantu memberikan pengarahan dan saran yang sangat berguna, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi atas segala bantuannya
7. Seluruh staff Hotel Menara Peninsula Jakarta, Ibu Yanti, mas Rian, Mba vivi dan jo atas segala bantuan dan kemudahan yang telah diberikan.
8. Kak Azelia selaku Public Relations Hotel Menara Peninsula, terimakasih atas semangat dan dorongannya
9. Kedua orang tuaku, papa Zainal Abidin dan mama Nuraida adalah malaikat nyata dari surga yang diciptakan untukku, adikku (Mutia, Zaindra, Andika) dan tanteku tercinta mba ellya juga om ku usman budiman yang tak pernah henti memberikan doa serta dukungan, baik moril maupun materil, juga bantuan dan pengorbanan yang tak terhingga tentunya sangat berarti bagi peneliti. Semoga Allah S.W.T selalu memberkahi dan menjaga kalian.
10. Zaky kado terindah yang diberikan dan dititipkan Allah S.W.T terima kasih atas perhatian juga semangat mu.

11. Seluruh Staff Perpustakaan dan Staff Tata Usaha Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu peneliti.
12. Teman dan Sahabat di jurusan Public Relations '03 khususnya Denty, Erna, Nurul, Nur, Pipit, Nila dan lainnya, teman-teman Ria, Icut serta teman-teman facebook, tidak aku sebutkan satu persatu karena buat aku kalian semua special dan anugrah terindah yang pernah ku milki.
13. Rental-rental Warung Internet yang pernah ku singgahi terima kasih atas sarana pelayanannya, karena kalian aku bisa melakukan pengetikan dan menyelesaikan skripsi ini.
14. Rekan-rekan kantor di hotel menara peninsula jakarta, Bapak Eki, Cadel Castro, Sopian dan semuanya, terimakasih dukungan dan doanya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak dan berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Komunikasi terutama program studi Public Relations.

Jakarta, Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Signifikansi Penelitian	8
1.4.1 Signifikansi Akademis	8
1.4.2 Signifikansi Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	9
2.1.1 Pengaruh	10
2.2 Komunikasi Organisasi.....	11
2.2.1 Komunikasi Internal.....	12

2.2.2	Aktifitas Public Relations	15
2.3	Public Relations	18
2.3.1	Pengertian Public Relations	18
2.3.2	Fungsi Public Relations	19
2.3.3	Tugas Public Relations.....	20
2.3.4	Tujuan Public Relations	20
2.3.5	Manajemen Public Relations.....	21
2.4	Public Relations Perhotelan	23
2.5	Publik Internal	25
2.6	Employee Relations.....	27
2.6.1	Tujuan Employee Relations	28
2.6.2	Fungsi dan Manfaat Employee Relations	29
2.6.3	Kegiatan Employee Relations	30
2.6.4	Pengertian Karyawan	32
2.6.5	Loyalitas Karyawan	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	40
3.2	Metode Penelitian	40
3.3	Populasi dan Sampel	41
3.3.1	Populasi	41
3.3.2	Sampel.....	41
3.3.3	Definisi Konsep.....	43
3.3.4	Operasionalisasi Konsep	44

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5 Teknik Analisa Data.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hotel Menara Peninsula Hotel Jakarta	53
4.1.1 Fasilitas Hotel Menara Peninsula Jakarta	54
4.1.2 Keistimewaan Hotel Menara Peninsula Jakarta	56
4.1.3 Penghargaan Hotel	57
4.1.4 Visi dan Misi	57
4.1.5 Gambaran Umum Departemen Sales dan Marketing	58
4.1.6 Tujuan dan Harapan	59
4.1.7 Tugas dan Fungsi PR Hotel	59
4.1.8 Kegiatan PR Hotel	60
4.1.9 Hasil Penelitian	61
4.1.9.1 Identitas Responden	61
4.1.9.2 Uji Coba Instrumen	64
4.1.9.3 Uji Validitas Instrumen	64
4.1.10 Uji Reabilitas Instrumen	66
4.1.11 Uji Linieritas	66
4.1.12 Uji Normalitas Data	67
4.2 Analisa Data	68
4.3 Uji Hipotesis	85
4.4 Pembahasan	87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran-saran	93
5.2.1	Saran Akademis	93
5.2.2	Saran Praktis	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Populasi Karyawan Hotel Menara Peninsula Jakarta	42
Tabel 3.2. Operasionalisasi Konsep	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.2 Usia Responden	61
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	61
Tabel 4.4 Karyawan Divisi/Bagian Responden	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Coba Variabel Aktivitas <i>Employee Relations</i> (X)	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Coba Variabel Loyalitas Karyawan (Y)	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Aktivitas <i>Employee Relations</i> (X) dan Variabel Loyalitas Karyawan (Y)	65
Tabel 4.8 Perusahaan Mengadakan Pelatihan Pendidikan Berkaitan dengan Pengetahuan Bertambah	68
Tabel 4.9 Perusahaan Mengadakan Program Pendidikan yang Berkaitan Dapat Meningkatkan Kemampuan Karyawan	68
Tabel 4.10 Perusahaan Mengadakan Program Pendidikan yang Dapat Meningkatkan Produktivitas Kerja	69
Tabel 4.11 Perusahaan Mengadakan Program yang Dapat Meningkatkan Layanan Pendidikan	70
Tabel 4.12 Perusahaan Dapat Meningkatkan Output/Hasil kerja baik	70
Tabel 4.13 Perhatian Atasan Tentang Masalah Keja yang Dihadapi Perusahaan	71

Tabel 4.14	Pimpinan Memberi Kesempatan yang Sama Untuk Mengembangkan Karir	71
Tabel 4.15	Karyawan Ikut Terlibat Dalam Pengambilan Keputusan	72
Tabel 4.16	Perusahaan Menghargai Dalam Hal Prestasi Kerja	72
Tabel 4.17	Pemberian Promosi Bagi yang Berprestasi	73
Tabel 4.18	Pemberian Fasilitas Sesuai dengan Kebutuhan Kerja	73
Tabel 4.19	Melibatkan Karyawan Dalam Event yang Dilakukan Perusahaan	74
Tabel 4.20	Event yang Dilaksanakan Perusahaan Dapat Meningkatkan Keakraban	74
Tabel 4.21	Media Internal Perusahaan Dapat Memenuhi Kebutuhan Informasi	75
Tabel 4.22	Karyawan Berpartisipasi Pada Forum yang Ada Di Media Internal	75
Tabel 4.23	Saya Sadar Untuk Menjaga Nama Baik Perusahaan	76
Tabel 4.24	Saya Bangga Menjadi Bagian Dari Perusahaan	77
Tabel 4.25	Saya Sadar Untuk Menggunakan Fasilitas Kantor Seefisien Mungkin	77
Tabel 4.26	Saya Melakukan Pekerjaan Sesuai dengan Job Desc yang Berlaku di Perusahaan	78
Tabel 4.27	Saya Mentaati Segala Peraturan yang Berlaku di Perusahaan	78
Tabel 4.28	Saya Selalu Mengerjakan Pekerjaan Tepat Waktu	79
Tabel 4.29	Saya Melanggar Aturan Perusahaan yang Kecil-kecil Itu Tidak Apa-apa	79

Tabel 4.30	Saya Lebih Mengutamakan Pekerjaan Itu Sampai Selesai Dibandingkan Dengan Urusan Lain	80
Tabel 4.31	Saya Tidak Melakukan Turn Over Disaat Perusahaan Mengalami Krisis	81
Tabel 4.32	Saya Mempunyai Prioritas yang Besar Terhadap Pekerjaan	81
Tabel 4.33	Saya Peduli dengan Masalah yang Dihadapi Hotel	82
Tabel 4.34	Saya Membantu Memecahkan Masalah yang Dihadapi Hotel	83
Tabel 4.35	Saya Tidak Peduli dengan Masalah yang Dihadapi Hotel	83
Tabel 4.36	Saya Ikut Memberikan Solusi Terhadap Perusahaan yang Dihadapi oleh Hotel	84
Tabel 4.37	Correlations	84
Tabel 4.38	Model Summary	85
Tabel 4.39	Coefficients	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Normal Probability Plot (NPP) Aktivitas <i>Employee Relations</i> dengan Loyalitas Karyawan Hotel Menara Pensinsula Jakarta	66
Gambar 4.2 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	67
Gambar 4.3 Kurva Penerimaan dan Penolakan	86

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Data Responden
- Lampiran 2. Aktivitas *Employee Relations*
- Lampiran 3. Loyalitas Karyawan Hotel
- Lampiran 4. Surat Keterangan Riset
- Lampiran 5. Surat Keterangan Hotel Menara Peninsula
- Lampiran 6. Tabel Frequencies Aktivitas *Employee Relations* (X)
- Lampiran 7. Tabel Frequencies Aktivitas Loyalitas Karyawan (Y)
- Lampiran 8. Korelasi Aktivitas *Employee Relations* dengan Loyalitas Karyawan
- Lampiran 9. Hasil Uji Reabilitas Variabel X dan Y
- Lampiran 10. Tabulasi Data Variabel Aktivitas *Employee Relations*
- Lampiran 11. Tabulasi Data Variabel Loyalitas Karyawan
- Lampiran 12. Foto-foto Hotel Menara Peninsula
- Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup