



STRATEGI EMPLOYEE RELATION DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN EXCELLENT

**(Studi Kasus PT. Angkasa Pura II Pada Pelayanan Bandar Udara
Internasional Soekarno–Hatta Terminal 3)**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

RULLY RINALDY RAHMAT

55215110038

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



UNIVERSITAS MERCUBUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Rully Rinaldy Rahmat
2. NIM : 55215110038
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
6. Judul : Strategi Employee Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan
Excellent

(Studi Kasus PT. Angkasa Pura II Pada Pelayanan Bandar Udara
Internasional Soekarno Hatta – Terminal 3)

Jakarta, 29 Mei 2017

Pembimbing

Dr. Henni Gusfa, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI


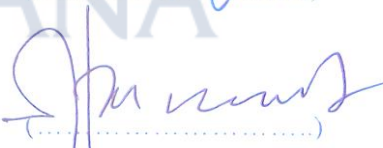

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Strategi Employee Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan
Excellent(Studi Kasus PT. Angkasa Pura II Pada Pelayanan
Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta – Terminal 3)
2. Nama : Rully Rinaldy Rahmat
3. NIM : 55215110038
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 3 Juni 2017

Jakarta, 3 Juni 2017

Mengetahui,

1. Ketua Sidang
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
2. Penguji Ahli
Dr. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing
Dr. Henni Gusfa, M.Si

()
()
()



UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Strategi Employee Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan
Excellent (Studi Kasus PT. Angkasa Pura II Pada Pelayanan
Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta – Terminal 3)
2. Nama : Rully Rinaldy Rahmat
3. NIM : 55215110038
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 3 Juni 2017

Jakarta, 3 Juni 2017

Mengetahui,

1. Ketua Sidang

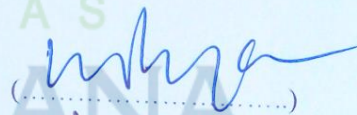
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

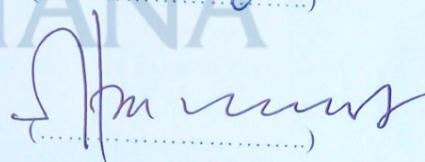
2. Penguji Ahli

Dr. Heri Budianto, M.Si

3. Pembimbing

Dr. Henni Gusfa, M.Si

()

()

()

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Strategi Employee Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Excellent
(Studi Kasus PT. Angkasa Pura II Pada Pelayanan Bandar Udara
Internasional Soekarno Hatta – Terminal 3)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rully Rinaldy Rahmat

NIM : 55215110038

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 3 Juni 2017

Mengesahkan,

Pembimbing



Dr. Henni Gusfa, M.Si

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

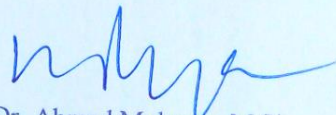
Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Strategi Employee Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Excellent
(Studi Kasus PT. Angkasa Pura II Pada Pelayanan Bandar Udara
Internasional Soekarno Hatta – Terminal 3)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rully Rinaldy Rahmat

NIM : 55215110038

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 29 Mei 2017



Rully Rinaldy Rahmat

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan proposal tesis ini sesuai dengan harapan dan kemampuan peneliti. Di mana dalam penyusunan proposal tesis ini peneliti mengangkat judul: **Strategi Employee Relation Dalam Meningkatkan Pelayanan Excellent (Studi Kasus PT. Angkasa Pura II Pada Pelayanan Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta Terminal 3).**

Proposal tesis ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Komunikasi. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada :

1. Ibu Dr. Henni Gusfa, M.Si selaku dosen pembimbing tesis dan Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi..
2. Ibu Dr. Ahmad Mulyana M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
3. Seluruh dosen – dosen pengajar pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua saya, Bapak Rahmat dan Ibu Rahmawati yang selalu memberikan motivasi yang tiada hentinya untuk saya.
5. Rika Kartika Rahmat sebagai adik perempuan saya.
6. Dita Aprilia Iskandar sebagai kekasih saya, yang selalu memberikan semangat dan mendoakan agar selalu diberikan kelancaran dalam sidang akhir ini.
7. Sahabat Kepompong sekaligus menjadi keluarga yang selalu memberikan motivasi kepada saya, diantaranya: Kurniawan Prasetyo, Agustina

Purwanti, Siti Muslihatul Mahmudah, Ryan Adam, dan Agnes Octa Priyanti.

8. Pejabat PT. AngkasaPura II (PERSERO).

Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan proposal tesis ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan proposal tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti yang masih terbatas, sehingga peneliti senantiasa mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan saran dan kritiknya.

Peneliti



DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------------------------|-----|
| Cover | i |
| Kata Pengantar | ii |
| Daftar Isi | iii |
| Daftar Tabel | vii |
| Daftar Gambar | vii |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan dan Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| | |
| BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN | |
| 2.1 Kajian Pustaka | 7 |
| 2.1.1 Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.1.2 Kajian Teoritis | 25 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 51 |
| | |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Paradigma Penelitian | 52 |
| 3.2 Metode Penelitian | 53 |
| 3.3 Key Informan | 56 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 56 |
| 3.4.1 Data Primer | 56 |
| 3.4.2 Data Sekunder | 57 |
| 3.5 Teknik Analisa Data | 58 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| 3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 59 |
|---------------------------------------|----|

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 60 |
| 4.1.1 Struktur Perusahaan | 66 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 67 |
| 4.1.3 Logo Perusahaan | 69 |
| 4.1.4 Unit Bisnis | 70 |
| 4.1.5 Kondisi Karyawan | 72 |
| 4.1.6 Prestasi Karyawan | 73 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 74 |
| 4.2.1 Hubungan Karyawan di PT. Angkasa Pura II | 74 |
| 4.2.2 Sistem Komunikasi di PT. Angkasa Pura II | 89 |
| 4.2.3 Sistem Pelayanan di PT, Angkasa Pura II | 93 |
| 4.3 Pembahasan | 97 |
| 4.3.1 Aktivitas Employee Relation dalam Meningkatkan Pelayanan Excellent di PT. Angkasa Pura II | 97 |
| 4.3.2 Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Pelayanan Excellent di PT. Angkasa Pura II | 102 |
| 4.3.2.1 Strategi Mendorong | 102 |
| 4.3.2.2 Strategi Memancing | 103 |
| 4.3.3 Employee Relation dapat Mendorong Koordinasi antar Karyawan untuk Meningkatkan Pelayanan Excellent Di PT. Angkasa Pura II | 105 |
| 4.3.4 Kegiatan Employee Relation dalam Menciptakan Sense of Belonging di PT. Angkasa Pura II | 107 |
| 4.3.5 Strategi Employee Relation PT. Angkasa Pura II | 109 |

BAB V. PENUTUP

| | |
|----------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan | 112 |
| 5.2 Saran | 113 |

| | |
|----------------|------|
| Daftar Pustaka | viii |
|----------------|------|



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|------------------------------|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 21 |
| Tabel 4.1 | Daftar Kegiatan CCW dan ICCA | 74 |
| Tabel 4.2 | Daftar Kegiatan Gathering | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran | 47 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II | 62 |
| Gambar 4.2 | Logo Perusahaan Angkasa Pura II | 65 |
| Gambar 4.3 | Ilustrasi Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Terminal 3U | 67 |
| Gambar 4.4 | Aktivitas Employee Relation Karyawan PT Angkasa Pura II dalam ICCA | 96 |
| Gambar 4.5 | Penghargaan Karyawan dalam Program ICCA | 97 |
| Gambar 4.6 | Kegiatan Acara Khusus Karyawan PT. Angkasa Pura II | 98 |
| Gambar 4.7 | Proses Kegiatan Employee Relation PT. Angkasa Pura II | 101 |
| Gambar 4.8 | Kegiatan Employee Relation dalam Koordinasi | 104 |
| Gambar 4.9 | Ilustrasi Sense of Belonging Karyawan PT. Angkasa Pura II | 106 |
| Gambar 4.10 | Strategi Employee Relation PT. Angkasa Pura II | 108 |