

## ABSTRAK

**Rully Rinaldy Rahmat (55215110038)**

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

**Jumlah halaman : xii + 104 halaman + 31 lampiran**

**Bibliografi : 25 acuan, Tahun 1992 - 2010**

Sebagai perusahaan jasa yang bergerak di bidang kebandarudaraan tentu mengedepankan pelayanan excellent dari hubungan karyawan kepada pengguna jasa. Pelayanan excellent dapat dihasilkan jika hubungan karyawan terjalin dengan harmonis, dan kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh hubungan karyawan dalam hal koordinasi satu sama lainnya.

Sebagai landasan dari penelitian ini, peneliti menggunakan konsep *employee relation* oleh Van Riel. Dalam organisasi, terkadang fungsi *employee relation* tertanam dalam diri manusia. Perusahaan memiliki karyawan dalam mengelola tunjangan, kompensasi, penilaian, dan perkembangan kegiatan, dan komunikasi di dalamnya dan antar kelompok dalam organisasi dengan menangani struktur secara sistematis, arus, isi, dan iklim dengan tujuan untuk meningkatkan pelaksanaan tujuan strategis organisasi itu sendiri. Di sebagian besar perusahaan, *employee relation* juga akan melapor ke fungsi komunikasi korporat yang lebih luas. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (in-depth interview).

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan bahwa hubungan karyawan dalam suatu perusahaan dilihat dari cara mereka (karyawannya) dalam berkoordinasi dan berinteraksi dalam setiap unit pekerjaan agar menjadikan iklim komunikasi didalam perusahaan berjalan dengan lancar. Dengan dilakukannya kegiatan *employee relation* tersebut pada PT Angkasa Pura II ini secara kontinuitas dan dengan diiringi komunikasi internal yang baik. Dengan kegiatan *employee relation* yang ada dan didorong oleh sistem komunikasi internal yang menurunkan iklim komunikasi, serta dilakukannya dengan strategi maka dapat meningkatkan pelayanan *excellent* pada Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.



**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

## **ABSTRACT**

**Rully Rinaldy Rahmat (55215110038)**

**Employee Relations Strategy In Improving Excellent Service (Case Study of PT Angkasa Pura II At Soekarno International Airport Service - Hatta Terminal 3)**

**Total of Pages : xii + 104 pages + 31 attachments**

**Bibliography: 25 references, years of 1992 - 2010**

As a service company engaged in the field of airport of course prioritizes excellent service from employee relations to service users. Excellent service can be generated if the employee relationship is harmonious, and the quality of service can be determined by employee relations in terms of coordination with each other.

As the foundation of this research, researchers use employee relation concept by Van Riel. In organizations, sometimes the function of employee relations is embedded in human beings. The Company has employees in managing the benefits, compensation, assessment, and development of activities, and communication within and between groups within the organization by handling the structures systematically, flow, content and climate in order to improve the implementation of the organization's own strategic objectives. In most companies, employee relations will also report to a broader corporate communication function. This research uses constructivist paradigm with case study method. Data collection is done by in-depth interview.

Based on the results of research and data analysis that has been done, then obtained the conclusion that the employee relationships in a company viewed from the way they (employees) in coordinating and interacting in each unit of work to make the communication climate within the company run smoothly. By conducting employee relation activities at PT Angkasa Pura II is continuity and accompanied by good internal communication. With existing employee relations activities and driven by internal communication systems that degrade the communications climate, as well as doing so with a strategy it can improve excellent service at Soekarno-Hatta International Airport.