



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**STRATEGI EMPLOYEE RELATIONS DALAM
MENINGKATKAN PERFORMA DI STASIUN PT.
MASS RAPID TRANSIT (MRT) JAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**OLEH : CHAIR AMIN
NIM : 55218120049**


**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MERCUBUANA
2021**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA PROGRAM
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama Lengkap : Chair Amin
NIM : 55218120049
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Employee Relations Dalam
Meningkatkan Performa Di Stasiun Pt. Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta

Jakarta, 2 Mei Mengetahui Pembimbing


**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
(Dr. Elly Yuliawati M.Si)

PERNYATAAN

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

Judul Karya Akhir/Tesis : Strategi Employee Relations Dalam Meningkatkan Performa Di Stasiun Pt. Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta

Nama Lengkap : Chair Amin

NIM : 55218120049

Program : Pascasarjana

Tanggal : 2 Mei 2021

Merupakan hasil karya studi Pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

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

Jakarta, 2 Mei 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



METERAI
TEMPEL
000
FBA/JX174264886

Chair Amin



UNIVERSITAS MERCU BUANA PROGRAM

PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Chair Amin
NIM : 55218120049
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2) Konsentrasi : Magister
Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Employee Relations Dalam
Meningkatkan Performa Di Stasiun Pt. Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta

Jakarta, 2 Mei 2021 Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(**Dr. Elly Yuliawati M.Si**)

Direktur Pascasarjana
Ilmu Komunikasi

(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)

Ketua Program Studi Magister

(Dr. Ahmad Mulayan, M.Si)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK


Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama: Chair Amin NIM : 55218120049

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul STRATEGI EMPLOYEE RELATIONS DALAM MENINGKATKAN PERFORMA DI STASIUN PT MRT JAKARTA (STUDI KASUS REGIONAL 2 TAHUN 2019) telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 08 April 2021 didapatkan nilai persentase sebesar 27 %.

Jakarta, 8 April 2021
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

STRATEGI EMPLOYEE RELATIONS DALAM MENINGKATKAN PERFORMA DI STASIUN PT. MASS RAPID TRANSIT (MRT) JAKARTA

Chair Amin

Khairamin75@gmail.com,

Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jln. Meruya Selatan no. 1 Jakarta Barat

ABSTRACT

MRT operates three operational regions, each of which has a leader or is called a Station Master. As a leader, each Station Master is given the freedom to manage the region which is their responsibility with their own creativity but still adheres to the applicable SOP. This freedom provides ample space for station masters to provide the best service for MRT customers. However, this freedom then also gives room to the performance gap between one station and another. This study aims to reveal how employee relations provides different performance results from one region to another.

The research was conducted based on the concept of Cees Van Riel's corporate communication concept which divides corporate communication into 3 parts, Chester Irving Barnard's transitional theory which provides a perspective on human aspects in organizations and the concept of employee relations by Rosady Ruslan which describes the points of activity carried out in the strategy. Employee relations is the theoretical basis of this research. The research was conducted using a case study method by adhering to the Robert Stake (1995) case study model in the MRT regional 1,2 and 3 environments.

The research found that the performance gap was caused by factors related to human and communication aspects. Employee relations contribute to improved performance through a number of conditions. In order to improve performance in general, employee relations can be an alternative to be applied more broadly in the MRT environment. Based on these findings, the authors suggest that MRT increases the intensity of employee relations activities in all MRT regions, as well as holding a comparative study between regions so that performance increases evenly.

Keywords: employee relations, performance, sop

ABSTRAK

MRT mengoperasikan tiga region operasional yang mana masing masing memiliki seorang pemimpin atau disebut Station Master. Sebagai pemimpin, masing masing Station Master diberikan kebebasan untuk mengelola regional yang menjadi tanggung jawabnya dengan kreatifitas mereka masing masing namun tetap berpegangan pada SOP yang berlaku. Kebebasan ini memberikan ruang yang luas untuk para station master untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan MRT. Namun kebebasan ini kemudian juga memberikan ruang kepada kesenjangan performa antara satu stasiun dengan stasiun lainnya. Penelitian bertujuan untuk mengungkapkan bagaimana employee relations memberikan hasil yang kinerja yang berbeda antara satu regional dengan regional lainnya.

Penelitian dilakukan dengan didasarkan dari konsep konsep komunikasi korporat Cees Van Riel yang membagi komunikasi korporat menjadi 3 bagian, teori transisional Chester Irving Barnard yang memberikan sudut pandang tentang aspek kemanusiaan dalam organisasi dan konsep employee relation oleh Rosady Ruslan yang memaparkan poin poin aktivitas yang dilakukan dalam strategi employee relations menjadi dasar teoritis penelitian ini. Penelitian dilakukan dengan metode study kasus dengan berpegang pada model study kasus Robert Stake (1995) di lingkungan MRT regional 1,2 dan 3.

Penelitian mendapati hasil bahwa kesenjangan performa tersebut disebabkan oleh faktor faktor yang menyangkut aspek kemanusiaan dan komunikasi. Employee relations berkontribusi pada peningkatan performa melalui beberapa kondisi. dalam rangka upaya peningkatan kinerja secara umum, employee relations dapat menjadi alternatif untuk diterapkan lebih luas di lingkungan MRT. Berdasarkan temuan tersebut peneliti menyarankan agar MRT meningkatkan intensitas aktivitas *employee relations* di seluruh regional MRT, serta mengadakan study banding antar regional agar performa meningkat secara merata.

Kata kunci : employee relations, kinerja,sop

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan ke hadirat ALLAH SWT atas rahmat dan kemudahan-Nya peneliti dapat menyelesaikan Mata kuliah Tugas Akhir dan menyelesaikan laporan ini dengan baik. Dengan penuh perjuangan serta doa yang tiada henti, akhirnya Tugas Akhir yang berjudul “Strategi Employee Relations Dalam meningkatkan Performa Di Stasiun PT MRT Jakarta (Studi kasus MRT Regional 2 tahun 2019 Jakarta) telah dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjan Strata 2 (S-2) Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Mercubuana Jakarta.

Selama menjalani proses penelitian Tugas Akhir ini, tentunya peneliti tidak terlepas dari kendala atau hambatan. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya atas bantuan, dukungan baik moril, materil, maupun spiritual yang diberikan dalam menyelesaikan praktek kerja lapangan dalam laporan ini. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Elly Yuliawati Dr, M.Si sebagai Dosen Pembimbing untuk mata kuliah Tugas Akhir di Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta
2. Ahmad Mulyana, Dr, M.Si. selaku Ketua Progtam Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta.
3. Yoyoh Hereyah, Dr, Msi selaku Dosen penelaah selama Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Sidang Akhir.
4. Seluruh karyawan TU Fikom yang begitu baik dan sangat membantu peneliti

dalam mengurus berkas sebelum, selama, dan sesudah magang.

5. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, support dan kasih sayangnya kepada peneliti.
6. Teman-teman mahasiswa/i Universitas Mercu Buana Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Kelas Karyawan angkatan 2020/2021/
7. Teman-teman Pegawai PT MRT Jakarta Tahun 2019/2020 dari Region 1, Region 2 dan Region 3
8. Semua pihak yang telah berjasa dan mungkin luput dari ingatan atau untuk disematkan namanya satu persatu.

Terima kasih atas segala saran dan kritiknya, yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Akhir kata, peneliti mengucapkan semoga Tuhan memberikan rahmat-Nya atas segala amal kebajikan semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Jakarta, 29 Maret 2021

Chair Amin

Daftar Isi

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	ii
PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan dan Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
Bab II Landasan Teori	
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu	8
2.1.2 Komunikasi Korporat.....	21
2.1.3 <i>Stakeholder Relations</i>	29
2.1.4 Strategi <i>Employee Relations</i>	32
2.1.5 Motivasi.....	38
2.1.6 Kinerja.....	42
2.1.7 Teori Transisional	44

2.2 Kerangka Berpikir	50
Bab III Metodologi Penelitian	
3.1 Paradigma Penelitian	53
3.2 Metode Penelitian	54
3.3 Teknik Pengumpulan Data	57
3.3.1 Data Primer	57
3.3.2 Data Sekunder	59
3.4 Teknik Analisis Data	60
3.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	60
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	
4.1 Profil Singkat MRT	62
4.2 Hasil Penelitian	66
4.2.1 Situasi Kerja Regional MRT	66
4.2.2 Komunikasi Regional MRT	72
4.2.3 <i>Employee Relations</i> Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan	79
4.3 Pembahasan	107
4.3.1 Kesenjangan Performa Antara Regional 2 Dengan Regional Lainnya	107
4.3.2 Penerapan <i>Employee Relations</i> Memberikan hasil Performa yang berbeda dari Regional 2	110
4.3.3 Penerapan Program <i>Employee Relations</i> di Seluruh Regional MRT	113

4.3.4 Penerapan Program Employee Relations yang Efektif di Seluruh Regional MRT.....	120
--	-----

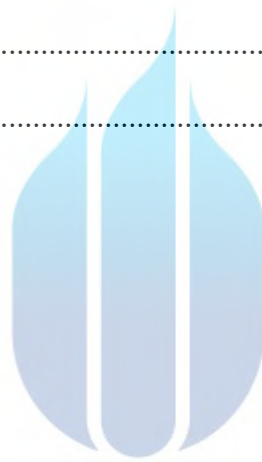
Bab V Penutup

5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran	131

Daftar Pustaka.....	133
----------------------------	------------

Lampiran

Curriculum Vitae.....	137
Hasil Turnitin Check.....	139



UNIVERSITAS
MERCU BUANA