



**PROGRAM EMPLOYEE RELATIONS DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA PT AJ CENTRAL ASIA RAYA**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Stara 1 (S-1)

komunikasi Bidang Studi Public Relations
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Laura Wulandari

44218110095

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Laura Wulandari
NIM : 44218110095
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: **PROGRAM EMPLOYEE RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT AJ CENTRAL ASIA RAYA** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.



Pembimbing

Mengetahui,

Ketua Bidang Studi

(Yuliawati, S.Som, M.Ikom)

(Suryanings Hayati, SE, MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Laura Wulandari
NIM : 44218110095
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Program Employee Relations dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT AJ Central Asia Raya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 08 September 2022

Mengetahui,
Pembimbing

(Yuliawati, S.Sos, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Laura Wulandari
NIM : 44218110095
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : PROGRAM EMPLOYEE RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT AJ CENTRAL ASIA RAYA.

Jakarta, 08 September 2022

Ketua Sidang:
Suryanings Hayati, SE, MM, M.Ikom

Penguji Ahli:
Andi Pajolloi Bate, MA

Dosen Pembimbing:
Yuliawati, S.Sos, M.Ikom



LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

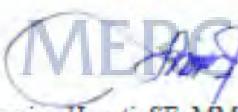
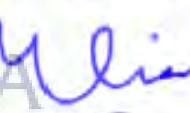
Judul : PROGRAM EMPLOYEE RELATIONS DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT
AJ CENTRAL ASIA RAYA
Nama : Laura Wulandari
NIM : 44218110095
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 8 September 2022

Disetujui dan diterima oleh,

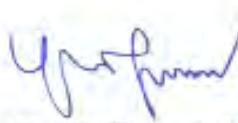
Ketua Bidang Studi Public Relations

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)  
(Yuliawati, S.Sos, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atau limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan dengan judul “**PROGRAM EMPLOYEE RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT AJ CENTRAL ASIA RAYA**” penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi dengan waktu yang telah di tentukan.

Dalam penyusunan perposal penelitian ini, banyak pihak yan telah membantu saya, baik dalam bentuk material maupun spiritual: berupa bimbingan, saran, nasihat, dukungan, semangat dan doa. Teriring ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Yuliawati, S.sos, M.Ikom selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing di perkuliahan dalam penelitian ini.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom Selaku ketua Program Studi *Public Relations*, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

5. Orang tua tercinta, Bapak Sarai dan Ibu Dewi yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada saya untuk menyelesaikan Perposal Penelitian ini.
6. Kakak Perempuan tercinta, Sandra Indah Sari, Dipi Alisandri Gunara dan Marwah Bunga Maharani yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada Rayisca, Aisyah, Deni, Tegar, Abim, Safira dan teman sepejuangan kampus lainnya yang sudah memberikan support, saran, serta doanya dalam penyelesaikan Penelitian ini.

Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Peneliti berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua yang membaca khususnya bagi perkembangan ilmu komunikasi.



Jakarta, 27 Agustus 2022
Peneliti,

Laura Wulandari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Akademis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kajian Teoritis.....	11
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	11
2.3 Public Relations	14
2.3.1 Tujuan <i>Public Relations</i>	15
2.4 Employee Relations	17
2.4.1 Tahap Kegiatan <i>Employee Relations</i>	19
2.4.2 Langkah Program <i>Employee Relations</i>	22
2.4 Kinerja Karyawan	23
2.6 Kerangka Berpikir	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26

3.1 Paradigma Penelitian.....	26
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.3 Subjek Penelitian.....	29
3.3.1 Key Informan.....	30
3.3.2 Informan.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.1 Data Primer	33
3.4.2 Data Sekunder	35
3.5 Teknik Analisa Data.....	36
3.6 Teknik Keabsahan Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Singkat PT AJ Central Asia Raya.....	42
4.1.2 Visi Misi PT AJ Central Asia Raya	44
4.1.3 Logo Perusahaan PT AJ Central Asia Raya	45
4.1.4 Struktur Organisasi	49
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Kegiatan <i>Employee Relations</i> PT AJ Central Asia Raya.....	54
4.2.2 Masalah – Masalah <i>Employee Relations</i> di PT AJ Central Asia Raya	67
4.2.3 Program Kegiatan <i>Employee Relations</i> PT AJ Central Asia Raya	69
4.3 Pembahasan Penelitian.....	72
4.3.1 Program – Program <i>Employee Relations</i> yang di terapkan di PT AJ Central Asia Raya	78
4.3.2 Analisa Hasil Program <i>Employee Relations</i> PT AJ Central Asia Raya	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	85
5.2.1 Saran Akademis	85
5.2.2 Saran Praktis	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.0 Tabel Perbandingan hasil penelitian..... 7



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Diagram Kinerja periode 2018 PT AJ Central Asia Raya	4
Gambar 3. 1 Proses Analisis dengan penelitian data kualitatif	35
Gambar 4. 1 Logo PT AJ Central Asia Raya (www.Car.co.id)	45
Gambar 4. 2 Logo PT AJ Central Asia Raya 2018 – 2022	45
Gambar 4. 3 Logo PT AJ Central Asia Raya Tahun 1975	46
Gambar 4. 4 Logo PT AJ Central Asia Raya Tahun 1984	46
Gambar 4. 5 Logo PT AJ Central Asia Raya Tahun 1986	47
Gambar 4. 6 Logo PT AJ Central Asia Raya Tahun 1989	47
Gambar 4. 7 Logo PT AJ Central Asia Raya Tahun 2000	48
Gambar 4. 8 Struktur Oraganisasi PT AJ Central Asia Raya	50
Gambar 6. 2 Wawancara kepada HRD Selaku Key Informan	125
Gambar 6. 3 Wawancara kepada Dept. Head of Marketing selaku Key Informan	125
Gambar 6. 4 Wawancara Ass. Manager of Corp. Cus. Relations sebagai Informan	126
Gambar 6. 5 Wawancara Ass. Manager Dept Corp Cust. Relations sebagai Informan	126
Gambar 6. 6 Wawancara staff broker relations sebagai Informan	127
Gambar 6. 7 Wawancara staff collection and finance sebagai Informan.....	127
Gambar 6. 8 Wawancara Staff Claim Analis sebagai Informan	127

DAFTAR LAMPIRAN

6.1 Surat Permohonan Wawancara	91
6.2 Surat Keterangan.....	92
6.3 Curiculum Vitae	93
6.4 Transkip Wawancara Narasumber (Key Informan & Informan).....	94
6.5 Dokumentasi Wawancara Narasumber	123

