



**IMPLEMENTASI PROGRAM *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM
MENUMBUHKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI PT DOCOTEL
TEKNOLOGI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi *Public relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh

SHERIN RATNA PRADITA

44217110007

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Implementasi Program *Employee relations* Dalam
Menumbuhkan Motivasi Kerja Karyawan di PT
Docotel Teknologi.**

Nama : Sherin Ratna Pradita

NIM : 44217110008

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Agustus 2020

Mengetahui,

Pembimbing

(Ervan Ismail, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Implementasi Program *Employee relations* Dalam
Menumbuhkan Motivasi Kerja Karyawan di PT
Docotel Teknologi.**

Nama : Sherin Ratna Pradita
NIM : 44217110007
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Agustus 2020

Ketua Sidang

Suryaning Hayati, MM, M.Ikom

(.....)

Penguji Ahli

Muthia Rahayu, M.Ikom

(.....)

Pembimbing

Ervan Ismail, M.Si

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Implementasi Program *Employee relations* Dalam Menumbuhkan Motivasi Kerja Karyawan di PT Docotel Teknologi.**

Nama : Sherin Ratna Pradita

NIM : 44217110007

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Agustus 2020

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Ervan Ismail, M.Si)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponce Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sherin Ratna Pradita

NIM : 44217110007

Konsentrasi : *Public relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir Skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI PROGRAM *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM MENUMBUHKAN MOTIVASI KARYAWAN DI PT DOCOTEL TEKNOLOGI” 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 dan pemalsuan dokumen lampiran administrasi sidang, 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.

Jakarta, 15 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Sherin Ratna Pradita



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public relations*

Sherin Ratna Pradita
44217110007

Implementasi Program *Employee relations* Dalam Menumbuhkan Motivasi Kerja Karyawan di PT Docotel Teknologi.

Jumlah Halaman : 106 halaman + 4 lampiran

Lampiran Bibliografi : 30 Acuan, Tahun 1976 - 2016

ABSTRAKSI

Generasi milenial di Indonesia memiliki kepribadian yang naif. Mereka menggambarkan diri mereka sebagai orang yang baik hati, ramah tetapi pemurung. Jumlah penduduk generasi milenial yang besar merupakan fenomena penting itu harus diperhatikan. Data empiris yang dikumpulkan melalui *Facebook* menggunakan metode cerita berbasis empati ditemukan bahwa karyawan milenial akan semakin termotivasi jika berada dalam lingkungan yang dinamis dan pekerjaan fleksibel, memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja dan supervisor mereka. Hal ini membuat niat perputaran menjadi masalah yang masih banyak perusahaan pengalamannya hari ini, terutama mereka yang memiliki banyak karyawan milenial.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi program *employee relations* dalam menumbuhkan motivasi kerja karyawan di PT Docotel Teknologi. Paradigma penelitian yang digunakan adalah post positivistik dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam kepada narasumber. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dengan key informan Ibu Iyan Nopiyanti selaku Manager HC and GA, Endah selaku staff Divisi Human Capital, Yuke Henry dan Dini Novianti selaku Karyawan PT Docotel Teknologi.

Hasil dari penelitian ini adalah Kegiatan *Employee relations* PT Docotel Teknologi di koordinasikan di satu divisi yaitu HR/GA Manager. Kegiatan *employee relations* yang di koordinasikan oleh PT Docotel bagi karyawan ada beberapa kegiatan seperti kegiatan tahunan, bulanan, bahkan acara yang baru dibuat dalam rangka perayaan atau pertemuan seperti *workshop* ataupun *talkshow* internal maupun eksternal. Keseluruhan kegiatan tersebut mempunyai point – point penting bagi perusahaan dan karyawan, dari keseluruhan kegiatan perusahaan yang dilakukan oleh perusahaan kegiatan yang paling efektif dalam menumbuhkan motivasi karyawan yaitu kegiatan diadakan secara bersama-sama seperti gathering perusahaan.

Kata kunci: Implementasi, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Internal, *Employee relations*, Motivasi Kerja



Mercu Buana University
Faculty Of Communication Science
Study Program Of *Public relations*

Field of Public relations Studies

Sherin Ratna Pradita

44217110007

Implementation of Employee relations Program in Fostering Employee Motivation at PT Docotel Teknologi.

Number of Pages : 106 pages + 4 attachments

Bibliographical Appendix: 30 References, 2000 - 2016

ABSTRACTION

The millennial generation in Indonesia has a naive personality. They describe themselves as kind, friendly but sad. The large population of the millennial generation is an important phenomenon that must be considered. Empirical data collected through Facebook using the empathy-based story method found that millennial employees will be more motivated if they are in a dynamic environment and flexible work, have good relationships with their colleagues and supervisors. This makes turn over intentions a problem that many companies still experience today, especially those with many millennial employees.

The purpose of this study was to determine the implementation of employee relations programs in fostering employee motivation at PT Docotel Teknologi. The research paradigm used is post positivistic with qualitative descriptive research methods. Primary data were obtained from in-depth interviews with informants. Primary data were obtained from in-depth interviews with key informants Mrs. Iyan Nopiyanti as Manager of HC and GA, Endah as staff of the Human Capital Division, Yuke Henry and Dini Novianti as employees of PT Docotel Teknologi

The result of this research is that PT Docotel Teknologi Employee relations activities are coordinated in one division, namely HR / GA Manager. Employee relations activities are coordinated by PT Docotel for employees, there are several activities such as annual, monthly, and even newly created events for celebrations or meetings such as workshops or internal or external talkshows. All of these activities have important points for the company and employees, of the overall company activities carried out by the company the most effective activities in fostering employee motivation are activities held together such as company gatherings.

Keywords: Implementation, Organizational Communication, Internal Communication, Employee relations, Work Motivation

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan berkah, izin, nikmat dan karunia Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang kepada semua umat-Nya dan selalu mendampingi dan selalu hadir untuk menemani peneliti dimanapun berada. Skripsi yang berjudul implementasi program *Employee relations* dalam menumbuhkan motivasi kerja karyawan di PT Docotel Teknologi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang *Public relations*. Oleh karena itu, dalam penulisannya memerlukan kesungguhan, kecermatan, wawasan yang cukup, serta bantuan dari pihak – pihak terkait sehingga dapat mengaplikasikan kemampuan dalam mengembangkan teori – teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan sekaligus dapat menerapkannya dalam praktik.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka pembuatan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini, izinkan peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Eryan Ismail M.Si sebagai Dosen Pembimbing untuk penelitian yang saya lakukan. Terima kasih untuk waktunya, tenaganya, supportsnya yang luar biasa kepada saya selama penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public relations*.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.

5. Ibu Suryaning Hayati, MM, M.Ikom selaku Ketua Sidang dan Ibu Muthia Rahayu, M.Ikom selaku Penguji Ahli dalam sidang tugas akhir saya tanggal 15 Agustus 2020.

5. Orang Tua saya yaitu Bapak Apen Nainggolan dan Ibu Lily Hikmah yang tidak pernah putus dalam mendoakan, memberikan motivasi dan dukungan.

6. PT Docotel Teknologi yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian untuk skripsi.

8. Teman – teman seperjuangan di Kampus Meruya; Fitriana Ari Yanti, Devi Putri Rahmadhani, Putri Sagita dan Annisa Aulia Nugraha. Terima kasih untuk semua perjuangan kita bersama.

9. Rekan – rekan kerja di PT Docotel Teknologi, terima kasih selalu sayang dan selalu menyemangati.

Akhir kata saya berharap semoga hasil penelitian saya Implementasi Program *Employee relations* dalam menumbuhkan motivasi kerja karyawan di PT Docotel Teknologi dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap kita semua.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Identifikasi Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Komunikasi	25
2.2.1 Fungsi Komunikasi.....	28
2.2.2 Bentuk Komunikasi	29
2.2.3 Sifat-Sifat komunikasi	30
2.2.4 Media Komunikasi.....	31
2.3 Komunikasi Organisasi	32
2.4 Komunikasi Internal.....	33
2.5 Hubungan Masyarakat (<i>Public relations</i>)	37

2.6 <i>Public relations</i> Internal.....	37
2.6.1 Fungsi <i>Public relations</i> Internal.....	39
2.7 Konsep Implementasi Program	41
2.8 Employee relations	43
2.8.1 Pengertian <i>Employee relations</i>	43
2.8.2 Program <i>Employee relations</i>	47
2.9 Motivasi Kerja.....	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
3.1 Paradigma.....	52
3.2 Tipe Penelitian.....	53
3.3 Metode Penelitian.....	54
3.4 Subjek Penelitian.....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.6 Teknik Analisis Data	59
3.7 Teknik Keabsahan Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.1 Sejarah PT Docotel Teknologi.....	62
4.1.2 Visi dan Misi PT Docotel Teknologi	65
4.1.3 Struktur Organisasi PT Docotel Teknologi.....	66
4.2 Hasil Penelitian	68
4.3 Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Simpulan.....	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	110
TRANSKRIP WAWANCARA	110

CURRICULUM VITAE	120
SURAT PERMOHONAN DATA UNTUK SKRIPSI.....	121
SURAT KETERANGAN PENELITIAN DI PT DOCOTEL TEKNOLOGI.....	122



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 analisis triangulasi sumber penelitian.....	66
Gambar 2 Struktur manajemen PT Docotel Teknologi.....	71
Gambar 3 Kegiatan perayaan HUT RI TAHUN 2019.....	77
Gambar 4 Kegiatan <i>Doco Donor Day</i> tanggal 14 Februari 2020.....	78
Gambar 5 Kegiatan <i>Docotel Story Launching Product dan Improvement Inovasi Award</i>	85
Gambar 6 <i>Workplace</i>	90
Gambar 7 Instagram dan Facebook PT Docotel Teknolog.....	91
Gambar 8 LinkedIn PT Docotel Teknologi.....	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

Lampiran 2 Curriculum Vitae

Lampiran 3 Surat Permohonan Data Untuk Skripsi

Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di PT Docotel
Teknologi

