



**IMPLEMENTASI PROGRAM EMPLOYEE RELATIONS DALAM
MENCIPTAKAN IKLIM KOMUNIKASI DI SWISS-BELHOTEL
JAKARTA AIRPORT**

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

SITI NOER ALIYAH

44218110100

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
TAHUN 2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Noer Aliyah
NIM : 44218110100
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Program Employee Relations dalam menciptakan Iklim komunikasi di Swiss-BelHotel Jakarta Airport

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



Jakarta, 12 Juli 2023



Siti Noer Aliyah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Siti Noer Aliyah
NIM : 44218110100
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Program Employee Relations dalam menciptakan Iklim komunikasi di Swiss-BelHotel Jakarta Airport

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom
NIDN : 0322088201

Ketua Penguji : Riki Arsweri, M.Ikom
NIDN : 0316088503

Penguji Ahli : Dr. Farid Hamid, M.Si
NIDN : 0301117301

()

()


()

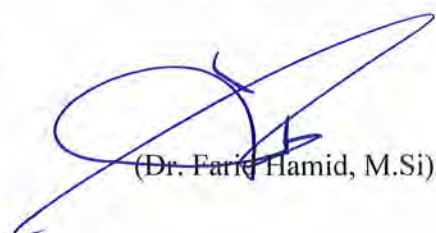
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Juli 2023
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Mercu Buana, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Siti Noer Aliyah

NIM : 44218110100

Bidang Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Implementasi Program Employee Relations dalam menciptakan Iklim komunikasi di Swiss-BelHotel Jakarta Airport

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Juli 2023



Siti Noer Aliyah

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Implementasi Program Employee Relations Dalam Menciptakan Iklim Komunikasi Di Swiss-Belhotel Jakarta Airport”.

Penyusunan Proposal ini dibuat sebagai salah satu syarat Tugas akhir kelulusan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa proposal ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Pembimbing atas bimbingannya selama ini kepada penulis, sehingga penulis dapat belajar, mengerti dan memahami masalah yang penulis teliti.
2. Ahmad Mulyana, Dr, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Anindita, S.Pd, M.Ikom Selaku Sekprodi Ilmu Komunikasi
5. Seluruh dosen bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Orang Tua Peneliti, (Ayah) Widiyanto, (Ibu) Ernawati yang telah memberikan kesempatan untuk terus menempuh Pendidikan S1 serta selalu memberikan doa dan dukungan
7. Iza Zulfana Fikri, ST selaku suami yang selalu memberikan semangat dan menjadi support system
8. Hawa Safwah Althafunnisa selaku anak yang menjadi motivasi penulis semangat dalam menyelesaikan TA ini
9. Pihak HR Department, Bapak Heru Rizky Saputra dan Ibu Indri Kusuma Kristandi yang telah memberikan izin dan membantu riset ini
10. Segenap Karyawan Swiss-Belhotel Jakarta Airport

11. Kepada teman-teman kelas karyawan bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
12. Dan orang-orang terdekat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan wawasan yang semakin luas bagi pembaca.

Jakarta , 12 Juli 2023



Siti Noer Aliyah



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti	9
1.4.2 Manfaat Teoritis	9
1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11

2.2 Definisi Komunikasi	14
2.3 Komunikasi Organisasi	17
2.4 Komunikasi Internal	19
2.5 <i>Public Relations</i>	21
2.6 <i>Employee Relations</i>	23
2.7 Iklim Komunikasi	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN	30
3.1 Paradigma Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Subjek Penelitian	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.6. Pemeriksaan Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Singkat Swiss-Belhotel Jakarta Airport	38
4.1.2 Logo Perusahaan	40
4.1.3 Budaya Perusahaan	41
4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	42
4.1.5 Struktur Organisasi	44
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Hasil Temuan Data	46
4.2.2 Iklim Komunikasi Internal Swiss-belHotel Jakarta Airport	50

4.3 Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Swiss-belhotel	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Swis-belhotel	45
Gambar 4.3 Dokumentasi General Staff Meeting	59
Gambar 4.4 Dokumentasi General Staff Meeting	60
Gambar 4.5 Dokumentasi Penghargaan Staff of the Month	61
Gambar 4.6 Dokumentasi Staff Outing	62
Gambar 4.7 Dokumentasi Staff Outing	63



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	10
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Swiss-belHotel Jakarta Airport	77
Lampiran 2 Draft Wawancara Peneliti di Swiss-belHotel Jakarta Airport	78
Lampiran 3 Dokumentasi Peneliti	82
Lampiran 4 Curriculum Vitae	83

