



**IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* PT. AKSARA GLOBAL  
DEVELOPMENT PADA SAAT PANDEMI COVID-19**

**TUGAS AKHIR**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Disusun oleh:**

**Auda Qonita**

**44217120109**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Auda Qonita  
NIM : 44217120109  
Bidang Studi : *Public Relations*  
Alamat : Jl. Radio Dalam Raya, Kel. Gandaria Utara, Kec. Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12140  
Email, No. HP : audaqonitaa@gmail.com, 0819232672

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "**Implementasi Employee Relations PT. Aksara Global Development pada Saat Pandemi COVID-19**" adalah murni hasil karya saya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau duplikasi dari penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti melakukan tindakan plagiat, saya bersedia menerima sanksi pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 3 Desember, 2021

Yang membuat pernyataan,



auda Qonita

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Ketua Bidang Studi *Public Relations*



(Dr. Irmulansati Tomohardjo, S.H., M.Si.) (Suryaning Hayati, S.E., M.M.)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* PT.  
AKSARA GLOBAL DEVELOPMENT PADA SAAT  
PANDEMI COVID-19**

Nama : Auda Qonita

NIM : 44217120109

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 3 Desember 2021

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Dr. Irmulansati Tomohardjo, S.H., M.Si.)




Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

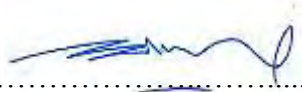
Judul : **IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* PT. AKSARA  
GLOBAL DEVELOPMENT PADA SAAT PANDEMI  
COVID-19**

Nama : Auda Qonita  
NIM : 44217120109  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 3 Desember 2021

Ketua Sidang  
(Suryaning Hayati, SE., MM, M.Ikom)  (.....)

Penguji Ahli  
(Drs. Gufroni Sakaril, MM)  (.....)

Dosen Pembimbing  
(Dr. Irmulansati Tomohardjo, S.H., M.Si.)  (.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* PT. AKSARA  
GLOBAL DEVELOPMENT PADA SAAT PANDEMI  
COVID-19**

Nama : Auda Qonita  
NIM : 44217120109  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 3 Desember 2021  
Disetujui dan diterima oleh:

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi *Public Relations***

(Dr. Irmulansati Tomohardjo, S.H., M.Si.)

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

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

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

(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

## KATA PENGANTAR

### **Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Implementasi *Employee Relations* PT. Aksara Global Development pada Saat Pandemi COVID-19”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi (FIKOM) Program Studi *Public Relations* di Universitas Mercu Buana Jakarta. Didalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Almh. Dra. Ida Anggraeni Ananda, S.S., M.Si., selaku mantan dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingannya yang telah menuntun dan membantu untuk menyelesaikan tulisan ini, semoga beliau ditempatkan di sisi Tuhan Yang Maha Esa.
2. Dr. Irmulansati Tomohardjo, S.H., M.Si., selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingannya yang telah menuntun dan membantu untuk menyelesaikan tulisan ini.
3. Dr. Elly Yulawati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Dr. Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Ketua Bidang Studi Ilmu Komunikasi.
6. Suryaning Hayati, S.E., M.M., selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*.
7. Para Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mengajar dan mendidik saya dengan Ilmu Pengetahuan Komunikasi yang bermanfaat dalam penulisan riset ini.
8. Orang tua peneliti serta keluarga peneliti atas doa, dukungan, dan motivasi kepada peneliti.

9. Pihak-pihak yang bersangkutan dengan skripsi ini yang telah memberikan inspirasi terhadap peneliti untuk melakukan penelitian. Serta semua pihak yang telah membantu peneliti sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 3 Desember 2021

Penulis

Auda Qonita



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Auda Qonita  
44217120109

Implementasi *Employee Relations* PT. Aksara Global Development pada Saat Pandemi COVID-19

Jumlah Halaman : xvi + 13 halaman

Daftar Pustaka : 56 Acuan, Tahun 1992-2021

### ABSTRAK

Salah satu komunikasi yang dilakukan di perusahaan dikenal sebagai hubungan karyawan atau *employee relations*. *Employee relations* ialah media komunikasi internal bagi pihak karyawan untuk menyampaikan keinginan-keinginan, informasi, dan laporan kepada pihak manajemen perusahaan (pimpinan). Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aktivitas *employee relations* memiliki banyak manfaat bagi perusahaan. Aktivitas *employee relations* adalah sebagai sarana komunikasi internal untuk timbal balik bagi perusahaan, sebagai sarana mediasi dalam mengatasi hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan para karyawannya, dan sebagai media komunikasi internal perusahaan.

Teori yang digunakan adalah teori *employee relations* dari Dan Lattimore *et al.* yang menyebutkan bahwa *employee relations* adalah usaha praktisi *public relations* untuk menjalankan komunikasi yang efektif antar karyawan dan antara karyawan dan manajemen dalam organisasi sejak karyawan mulai masuk sampai keluar.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan paradigma post-positivisme. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara mendalam dengan karyawan dari PT. Aksara Global Development.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dalam tahap perencanaan kebijakan *employee relations*, manajemen menetapkan perlunya *employee relations* di masa pandemi yang berbeda dengan kondisi normal, dalam setiap aktivitas *employee relations*, baik pimpinan (*supervisor*) maupun karyawan terlibat dan mengikuti aktivitas tersebut. *Supervisor* sebagai pimpinan terlibat dalam kegiatan sehingga dapat membentuk tim dan dapat merencanakan strategi untuk perusahaan ke depannya. Karyawan PT. Aksara Global Development juga mengikuti dan berpartisipasi dalam setiap kegiatan tersebut agar dapat terjalin hubungan yang baik.

Kata Kunci: COVID-19, *Employee Relations*, Komunikasi Organisasi, Pandemi, *Public Relations*





Mercu Buana University  
Faculty of Communication  
Majoring Public Relations  
Auda Qonita  
44217120109

Implementation of PT. Aksara Global Development Employee Relations during the COVID-19 Pandemic

Number of Pages : xvi + 137 pages

Bibliography : 56 References, Year 1992-2021

### **ABSTRACT**

*One of the communications made in the company is known as employee relations. Employee relations is an internal communication medium for employees to convey wishes, information, and reports to company management (leaders). From this explanation, it can be concluded that employee relations activities have many benefits for the company. Employee relations activity is as a means of internal communication for reciprocity for the company, as a means of mediation in overcoming communication barriers between company management and its employees, and as a medium for internal company communication.*

*The theory used is the theory of employee relations from Dan Lattimore et al. which states that employee relations is an attempt by public relations practitioners to carry out effective communication between employees and between employees and management in the organisation from the time employees start to leave.*

*Type of this research is descriptive qualitative with post-positivism paradigm. The primary data in this study is the result of in-depth interviews with employees of PT. Aksara Global Development.*

*From the results of research, it can be concluded that in the planning stage of employee relations policies, management determined the need for employee relations in times of pandemic that are different from normal conditions, in every employee relations activity, both supervisors and employees are involved and participate in these activities. Supervisors as leaders are involved in activities so that they can form teams and can plan strategies for the company going forward. Employees of PT. Aksara Global Development also follow and participate in each of these activities so that good relationships can be established.*

**Keywords:** *COVID-19, Employee Relations, Organisational Communication, Pandemic, Public Relations*

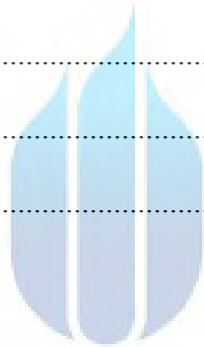
## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Akademis .....	9
1.4.2. Manfaat Praktis .....	10
BAB II LANDASAN PEMIKIRAN.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11

2.2. Komunikasi Organisasi .....	25
2.2.1. Pengertian Komunikasi Organisasi .....	25
2.2.2. Proses Komunikasi .....	33
2.2.3. Komunikasi Internal .....	37
2.3. Konsep <i>Public Relations</i> .....	40
2.3.1. Pengertian <i>Public Relations</i> .....	40
2.3.2. Tujuan <i>Public Relations</i> .....	41
2.3.3. Fungsi <i>Public Relations</i> .....	42
2.3.4. Manajemen <i>Public Relations</i> .....	42
2.4. <i>Stakeholder</i> .....	44
2.4.1. <i>Stakeholder</i> Internal .....	45
2.4.2. <i>Stakeholder</i> Eksternal .....	46
2.4.3. Fungsi dan Tujuan <i>Stakeholder</i> .....	47
2.4.4. Hubungan Perusahaan dengan <i>Stakeholder</i> .....	47
2.4.5. Saling Ketergantungan Antar <i>Stakeholder</i> .....	50
2.4.6. Membangun Reputasi di Hadapan <i>Stakeholder</i> .....	51
2.5. <i>Employee Relations</i> .....	53
2.5.1. Pengertian <i>Employee Relations</i> .....	53
2.5.2. Tujuan <i>Employee Relations</i> .....	54
2.5.3. Program <i>Employee Relations</i> .....	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	59
3.1. Paradigma Penelitian .....	59
3.2. Metode Penelitian .....	60

3.1. Subyek Penelitian.....	61
3.1.1. <i>Key Informant</i> .....	62
3.1.2. Informan.....	63
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.3.1. Data Primer.....	64
3.3.2. Data Sekunder.....	64
3.4. Teknik Analisis Data.....	65
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	69
4.1.1. Profil Perusahaan.....	69
4.1.2. Visi dan Misi.....	70
4.1.3. Struktur Organisasi.....	71
4.1.4. Tim Manajemen AGD.....	71
4.1.5. Peraturan Umum dan yang Diikuti Perusahaan.....	72
4.1.5.1. Kerja Jarak Jauh.....	72
4.1.5.2. Cuti Tahunan yang Dibayar.....	73
4.1.5.3. Cuti yang Tidak Dibayar.....	73
4.1.5.4. Pengurangan Jam Kerja dan Gaji.....	74
4.1.5.5. Penghentian Sementara Kegiatan Bisnis.....	75
4.1.5.6. Pengakhiran Permanen Kontrak dan Penangguhan Bisnis.....	76
4.2. Hasil Penelitian.....	77
4.2.1. Tahap Identifikasi Masalah.....	78

4.2.2. Tahap Perencanaan Kebijakan <i>Employee Relations</i> .....	82
4.2.3. Tahap Implementasi Kebijakan <i>Employee Relations</i> .....	83
4.2.4. Tahap Evaluasi .....	89
4.3. Pembahasan .....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	98
5.1. Kesimpulan .....	98
5.2. Saran .....	99
5.2.1. Saran Akademis .....	100
5.2.2. Saran Praktis .....	100
DAFTAR PUSTAKA .....	102
LAMPIRAN .....	105



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jurnal Nasional.....	17
Tabel 2.2. Jurnal Internasional.....	20



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pekerjaan yang Paling Banyak Terdampak PHK Imbas COVID-19 . 2	
Gambar 2.1. Unsur-unsur Dalam Proses Komunikasi ..... 36	
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan ..... 71	



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draf Wawancara .....	105
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	106
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Fikom.....	135
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Perusahaan .....	136
Lampiran 5. Biodata Penulis .....	137

