



**PENERAPAN PENGELOLAAN HUBUNGAN PUBLIK  
INTERNAL MELALUI PROGRAM *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS KARYAWAN ALLIUM TANGERANG  
HOTEL**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Disusun Oleh:  
**Bella Puzha Nilam Sari**

**44213010027**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA  
2017**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**  
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Penerapan Pengelolaan Hubungan Publik Internal Melalui  
Program *Employee Relations* Dalam Meningkatkan Loyalitas  
karyawan Allium Tangerang Hotel

Nama : Bella Puzha Nilam Sari

NIM : 44213010027

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, April 2017

Disetujui dan di terima oleh,

UNIVERSITAS  
Pembimbing

**MERCU BUANA**

(Dr. Henni Gusfa, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
LEMBAR TANDA LULUS SIDANGSKRIPSI

Judul : Penerapan Pengelolaan Hubungan Publik Internal Melalui  
Program *Employee Relations* Dalam Meningkatkan Loyalitas  
karyawan Allium Tangerang Hotel

Nama : Bella Puzha Nilam Sari

NIM : 44213010027

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 23 Mei 2017

Ketua Sidang

(Dr. A. Rahman, M.Si)

  
(.....)

Penguji Ahli

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

  
(.....)

Pembimbing 1

(Dr. Henni Gusfa, M.Si)

  
(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**  
**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : Penerapan Pengelolaan Hubungan Publik *Internal* Melalui  
Program *Employee Relations* Dalam Meningkatkan Loyalitas  
karyawan Allium Tangerang Hotel

Nama : Bella Puzha Nilam Sari

NIM : 44213010027

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 23 Mei 2017

Disetujui dan di terima oleh,

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Dr. Henni Gusfa, M.Si)

(Dr. Elly Yuliyawati, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Public Relations**

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(Ponco Budi Santoso, M.Comm, ph. D)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kuasa dari Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul **“Penerapan Pengelolaan Hubungan Publik Internal melalui Program Employee Relations dalam meningkatkan Loyalitas Karyawan Allium Tangerang Hotel”** sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Penulisan skripsi ini adalah merupakan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Dalam penulisan proposal skripsi ini, Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dengan demikian saran-saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan untuk menuju suatu kesempurnaan.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan serta dukungan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan Terimakasih yang tiada hingganya kepada:

1. Dr. Heni Gusfa, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktunya untuk peneliti. Terimakasih atas segala bimbingannya serta ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat untuk penyusunan proposal skripsi ini.
2. Dr. Agustina Zubair M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi. Terimakasih atas saran dan semangat yang diberikan.
3. Drs. Abdul Rahman, MM., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Sumberdaya dan Keuangan. Terimakasih atas pengajarannya serta saran yang diberikan.

4. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Inovasi dan Kemahasiswaan. Terimakasih atas pengajarannya serta saran yang diberikan.
5. Allium Tangerang Hotel. Terimakasih atas kesediannya telah memberikan waktu, memberikan materi dan masukan kepada peneliti serta memberikan masukan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat untuk peneliti.
6. Seluruh Dosen Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Terimakasih atas ilmu yang dicurahkan kepada peneliti selama perkuliahan.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi dan Staf Perpustakaan Universitas Mercu Buana. Terimakasih atas pelayanan terbaiknya.
8. Kedua Orang Tua ku tercinta Drs. Taurus Budiman dan Deswanawati, Mama dan Papa ku tersayang yang selalu memberikan dukungan moral maupun materil.
9. Kedua abang peneliti Udo dan Adin beserta kakak-kakak ipar yang selalu memberikan dukungan semangat dan materi.
10. Widyanti S.Ikom, sahabat sekaligus teman seperjuangan dari awal perkuliahan yang selalu membantu, memberi masukan dan semangat.
11. Sahabat-sahabat seperjuanganku yaitu, Ririn Lona Delila Manurung, Diah Sulistiowati, Dwi Esti Wahyuni, Depi Tania, dan Yunita Anggraeni, S.Ikom. Yang telah bersama-sama berjuang melewati masa-masa perkuliahan sampai saat ini.

12. Teman-teman seangkatan Public Relations 2013 yang tidak bisa peneliti uraikan nama nya satu persatu.
13. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dan dukungannya kepada peneliti dalam penulisan proposal skripsi ini.

Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi bagi para pembaca dan semua kalangan, tidak hanya bermanfaat secara pribadi, tetapi juga bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Peneliti juga menyadari kesalahan dan kekurangan pada proposal skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf kepada semua pihak apabila terjadi kekhilafan dan kesalahan dalam penelitian ini. Dan kedepannya peneliti mengharapkan saran serta kritik agar peneliti dapat memperbaiki proposal skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati peneliti memohon maaf jika ada kata yang kurang berkenan pada proposal skripsi ini. Terima Kasih.

Jakarta, 23 Mei 2017

Bella Puzha Nilam Sari

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	viii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1.Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.3. Identifikasi Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Komunikasi .....	10
2.1.1. Pengertian Komunikasi .....	10
2.1.2. Tujuan Komunikasi .....	11
2.1.3 Fungsi Komunikasi .....	12
2.2 Komunikasi Organisasi .....	13
2.2.1. Pengertian Komunikasi Organisasi .....	13
2.2.2. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi .....	22
2.2.3. Hambatan Komunikasi Organisasi .....	24



2.2.4. Aliran Komunikasi Organisasi.....	25
2.3 Public Relations. ....	27
2.3.1 Pengertian Public Relations .....	27
2.3.2 Tugas dan Tujuan Public Relations .....	29
2.3.3 Peran Public Relations .....	34
2.3.4 Evaluasi Program Public Relations .....	35
2.4 Employee Relations .....	38
2.4.1 Tujuan Employee Relations .....	40
2.4.2 Fungsi dan Manfaat Employee Relations .....	40
2.4.3 Bentuk dan Kegiatan Employee Relations.....	41
2.5 Manajemen & Manajemen Public Relations .....	44
2.5.1. Definisi Manajemen .....	45
2.5.2. Public Relations sebagai alat Manajemen.....	46
2.5.3. Definisi Manajemen Public Relations.....	50
2.5.4. Public Relations & Fungsi Manajemen .....	56
2.6 Loyalitas .....	60

### **BAB III METEDOLOGI PENELITIAN**

3.1. Paradigma Penelitian .....	66
3.2 Tipe Penelitian .....	67
3.3 Metode Penelitian .....	68
3.4 Subyek Penelitian .....	68
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	70

3.5.1. Data Primer .....	71
3.5.2. Data Sekunder .....	71
3.6 Teknik Analisa Data .....	72
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	73

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Sejarah Allium Tangerang Hotel .....	74
4.1.1 Visi dan Misi Allium Tangerang Hotel .....	77
4.1.2 Filosofi Logo .....	78
4.1.3 Fasilitas .....	78
4.1.4 Struktur Organisasi .....	81
4.1.5 Tugas dan Tanggung Jawab Public Relations Allium .....	84
4.1.6 Deskripsi Pekerjaan Public Relations Allium .....	85
4.2 Hasil Penelitian .....	87
4.2.1 Fact Finding (mendefinisikan masalah) .....	88
4.2.2 Planning (membuat rencana & program) .....	90
4.2.3 Actuating and Communicating (bertindak & berkomunikasi) .....	93
4.2.4 Evaluating ( mengevaluasi program ) .....	102
4.2.5 Program Training dan Motivasi .....	108
4.3 Pembahasan .....	108
4.3.1 Program Employee Relations dapat Meningkatkan Loyalitas Karyawan	109
4.3.2 Penerapan Pengelolaan Employee Relations dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan .....	111

4.3.3 Hasil Employee Relations dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan...	113
4.3.4 Employee Relations Allium Tangerang Hotel dapat Meningkatkan Loyalitas Karyawan .....	116

## **BAB V KESIMPULAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Kesimpulan .....	118
5.2 Saran .....	119
5.2.1 Saran Akademis .....	120
5.2.2 Saran Praktis .....	120

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

Pedoman Wawancara

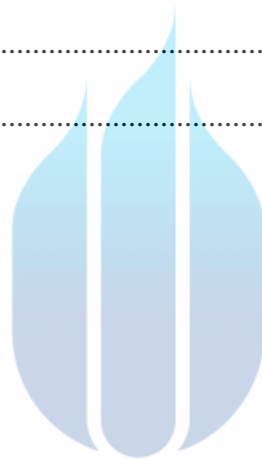
Hasil Wawancara

Surat Permohonan Penelitian

Surat Konfirmasi Penelitian

Dokumentasi Kegiatan *Employee Relations*

Curriculum Vitae



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA