



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Bella Puzha Nilam Sari
44213010027

Penerapan Pengelolaan Hubungan Publik *Internal* Melalui Program *Employee Relations*
Dalam Meningkatkan Loyalitas karyawan Allium Tangerang Hotel
Jumlah Halaman viii + 118 halaman + 45 Lampiran
Bibliografi : 28 Acuan tahun 1981-2017

ABSTRAK

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, Allium Tangerang Hotel harus mengelola dengan baik suatu kegiatan *Public Relations* yaitu *employee relations* guna meningkatkan hubungan dan rasa memiliki yang terjalin antar karyawan dengan perusahaan. Peningkatan hubungan yang terjalin dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan sehingga tercipta rasa tanggung jawab yang besar terhadap perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengelolaan hubungan *public internal* melalui program *employee relations* dalam meningkatkan loyalitas karyawan di Allium Tangerang Hotel. Adapun yang menjadi identifikasi masalah penelitian ini adalah Mengetahui bagaimana pengelolaan hubungan *public internal* melalui program *employee relations* dalam meningkatkan loyalitas karyawan yang dilakukan Allium Tangerang Hotel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus melakukan wawancara kepada narasumber, observasi, partisipan dan dokumentasi. Hasil penelitian penerapan pengelolaan hubungan publik internal melalui program *employee relations* dalam meningkatkan loyalitas karyawan Allium Tangerang Hotel adalah diawali dengan mengidentifikasi masalah, membuat perencanaan program, mengimplementasikan atau pelaksanaan program, hingga melakukan evaluasi yang ada dalam program *training* dan motivasi dan juga *associates gathering*.

Peneliti menyimpulkan bahwa penerapan pengelolaan hubungan publik internal melalui program *employee relations* dalam meningkatkan loyalitas karyawan Allium Tangerang Hotel melakukan empat langkah proses *public relations* menurut M.Cutlip, Center dan Broom. Bukti peningkatan dengan terpilihnya lebih dari satu karyawan terbaik pada bulan Oktober, dan terciptanya keakraban antar karyawan.

Keywords: *Employee relations*, *Public Relations*, dan *Komunikasi Organisasi*