



**IMPLEMENTASI PERAN *PUBLIC RELATIONS* MELSTORE.JKT
DALAM MENJALIN *EMPLOYEE RELATIONS* UNTUK
MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN PADA TAHUN 2024**

SKRIPSI

IRTIZA AHMAD

44221010201

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025



**IMPLEMENTASI PERAN *PUBLIC RELATIONS* MELSTORE.JKT
DALAM MENJALIN *EMPLOYEE RELATIONS* UNTUK
MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN PADA TAHUN 2024**

SKRIPSI

IRTIZA AHMAD

44221010201

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irtiza Ahmad

NIM : 44221010201

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : IMPLEMENTASI PERAN PUBLIC RELATIONS
MELSTORE.JKT DALAM MENJALIN EMPLOYEE
RELATIONS UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS
KARYAWAN PADA TAHUN 2024

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.

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

Jakarta, 25 Januari 2025



(Irtiza Ahmad)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Irtiza Ahmad
NIM : 44221010201
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : IMPLEMENTASI PERAN PUBLIC RELATIONS
MELSTORE.JKT DALAM MENJALIN EMPLOYEE
RELATIONS UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS
KARYAWAN PADA TAHUN 2024

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Tri Diah Cahyowati, Dra. M.Si
NIDN : 8941650022
Ketua Penguji : S.M. Niken Restaty, M.Si
NIDN : 0319027201
Penguji Ahli : Martina Shalaty Putri Pane, M.Si
NIDN : 0305038703

(*Tri Diah Cahyowati*)

(*S.M. Niken Restaty*)

(*Martina Shalaty Putri Pane*)

Jakarta, 24 Januari 2025

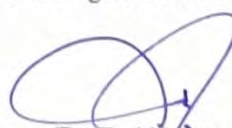
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Idris, M.Si)

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

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irtiza Ahmad
NIM : 44221010201
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : IMPLEMENTASI PERAN PUBLIC
RELATIONS MELSTORE.JKT DALAM
MENJALIN EMPLOYEE RELATIONS
UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS
KARYAWAN PADA TAHUN 2024.

Demi pengembangan 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 penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Irtiza Ahmad)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Irtiza Ahmad
NIM : 44221010201
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “IMPLEMENTASI PERAN *PUBLIC RELATIONS* MELSTORE.JKT DALAM MENJALIN *EMPLOYEE RELATIONS* UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN PADA TAHUN 2024”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 23 Januari 2025, didapatkan nilai persentase sebesar 24%.

Jakarta, 25 Januari 2025
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



ABSTRAK

Nama : Irtiza Ahmad
NIM : 44221010201
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Implementasi Peran *Public Relations* Melstore.Jkt Dalam Menjalin *Employee Relations* Untuk Membangun Loyalitas Karyawan Pada Tahun 2024
Pembimbing : Tri Diah Cahyowati, Dra. M.Si

Karyawan merupakan aset penting untuk mendukung keberlangsungan dan pertumbuhan suatu perusahaan, maka dari itu penting untuk membangun loyalitas karyawan agar mereka dapat berkontribusi secara optimal. Implementasi program *employee relations* merupakan bagian dari aktivitas *public relations* yang berperan untuk membangun rasa percaya dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi peran *public relations* Melstore.jkt dalam menjalin *employee relations* untuk membangun loyalitas karyawan pada tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme, pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan satu *key informan* dan empat *informan pendukung*, serta dokumentasi terkait. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksana program *employee relations* di Melstore.Jkt merupakan salah satu tanggung jawab divisi *human capital*, karena divisi tersebut memiliki peran sebagai penghubung antara manajemen dengan karyawan. Melstore.jkt menerapkan program *employee relations* dengan tujuan untuk menyentuh sisi emosional karyawan, tentunya keberhasilan program tersebut juga didukung oleh pemenuhan kebutuhan finansial, seperti gaji dan bonus.

Kata Kunci : *Employee Relations, Public Relations, Loyalitas, Melstore.Jkt*



ABSTRACT

Name : Irtiza Ahmad
NIM : 44221010201
Study Program : Ilmu Komunikasi
Thesis Report Title : Implementation of the Role of Public Relations Melstore.Jkt in Establishing Employee Relations to Build Employee Loyalty in 2024
Counsellor : Tri Diah Cahyowati, Dra. M.Si

Employees are important assets to support the sustainability and growth of a company, therefore it is important to build employee loyalty so that they can contribute optimally. The implementation of employee relations programs is part of public relations activities that play a role in building employee trust and loyalty to the company. This study aims to analyze the implementation of the role of Melstore.jkt public relations in establishing employee relations to build employee loyalty in 2024. This study uses a qualitative descriptive method with a constructivism paradigm, data collection through in-depth interviews with one key informant and four supporting informants, and related documentation. To ensure the validity of the data, this study uses source triangulation. The results of the study indicate that the implementation of the employee relations program at Melstore.Jkt is one of the responsibilities of the human capital division, because this division has a role as a liaison between management and employees. Melstore.jkt implements an employee relations program with the aim of touching the emotional side of employees, of course the success of the program is also supported by the fulfillment of financial needs, such as salary and bonuses.

Keywords: Employee Relations, Public Relations, Loyalty, Melstore.Jkt

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan nikmat-Nya yang tak terhingga. Berkat limpahan kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Peran *Public Relations* Melstore.Jkt Dalam Menjalिन *Employee Relations* Untuk Membangun Loyalitas Karyawan Pada Tahun 2024”**.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Tri Diah Cahyowati, Dra. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, motivasi, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga selama saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Santa Margaretha Niken Restaty, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu selama saya mengampu sebagai mahasiswa.
5. Melstore.Jkt beserta seluruh karyawan yang telah bersedia meluangkan waktu dan kesempatan untuk menjadi objek penelitian.

6. Ibu saya tercinta, Ibu Vindri Anggre yang selalu mendukung, menginspirasi, memberikan nasehat serta doa yang tulus tidak pernah berhenti dipanjatkan, meyakinkan penulis untuk bisa terus maju, dan memberikan fasilitas yang tiada habisnya untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Terima kasih kepada saudara kandung tersayang, Abrar Ahmad Jan dan Israr Ahmad Jan yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan telah meyakinkan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada teman-teman saya, Suci, Deva, Tsabit, Alvaro, dan Riski yang selalu berbagi informasi dan memberikan dukungan dalam bentuk yang berbeda-beda.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Harapan penulis, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menjadi kontribusi kecil bagi pengembangan ilmu komunikasi dalam konteks loyalitas.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Terima kasih.

MERCU BUANA

Jakarta, 13 Januari 2025

Yang menyatakan,

Irtiza Ahmad

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teoritis	16
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.2 <i>Public Relations</i>	21
2.2.3 <i>Employee Relations</i>	28
2.2.4 Loyalitas.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35

3.1 Paradigma Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian	36
3.3 Subjek Penelitian	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1 Data Primer	41
3.4.2 Data Sekunder	41
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan	47
4.1.2 Struktur Organisasi	49
4.1.3 Tugas dan Wewenang	49
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Pelaksana <i>Employee Relations</i> Melstore.Jkt	52
4.2.2 Tujuan <i>Employee Relations</i> Melstore.Jkt	53
4.2.3 Bentuk Implementasi Program <i>Employee Relations</i>	55
4.2.4 Manfaat Aktivitas <i>Employee Relations</i> Melstore.jkt	65
4.3 Pembahasan Penelitian	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
5.2.1 Saran Akademis	72
5.2.2 Saran Praktis	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Public Relations	26
Gambar 4.1 Logo Melstore.Jkt.....	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Melstore.Jkt.....	49
Gambar 4.3 Sesi <i>Character Building</i> Melstore.Jkt	56
Gambar 4.4 Pelatihan <i>Leadership</i> Melstore.Jkt	56
Gambar 4.5 Makan Bersama Melstore.Jkt.....	58
Gambar 4.6 Program Penghargaan Melstore.Jkt.....	59
Gambar 4.7 <i>Employee Gathering</i> Melstore.Jkt.....	61
Gambar 4.8 Halal Bi Halal Melstore.Jkt.....	62
Gambar 4.9 Lomba 17 Agustus Melstore.Jkt.....	62
Gambar 4.10 <i>Profile Grup Whatsapp</i> Melstore.Jkt.....	64



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Identitas Informan	39
Tabel 4.1 Program <i>Employee Relations</i> Melstore.Jkt	64
Tabel 4.2 Manfaat Program <i>Employee Relations</i> Melstore.Jkt	66

