

**EMPLOYEE RELATIONS
DI HOTEL QUALITY YOGYAKARTA**
(Studi Kasus Peran *Public Relations* dalam Mengelola *Employee Relations* di Hotel Quality Yogyakarta)

Employee Relations At Quality Hotel Yogyakarta
(Case Study Of Public Relations Role In Managing Employee Relations At Quality Hotel Yogyakarta)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

TATIK LISTYOWINARTI

No. Mhs: 20000530126

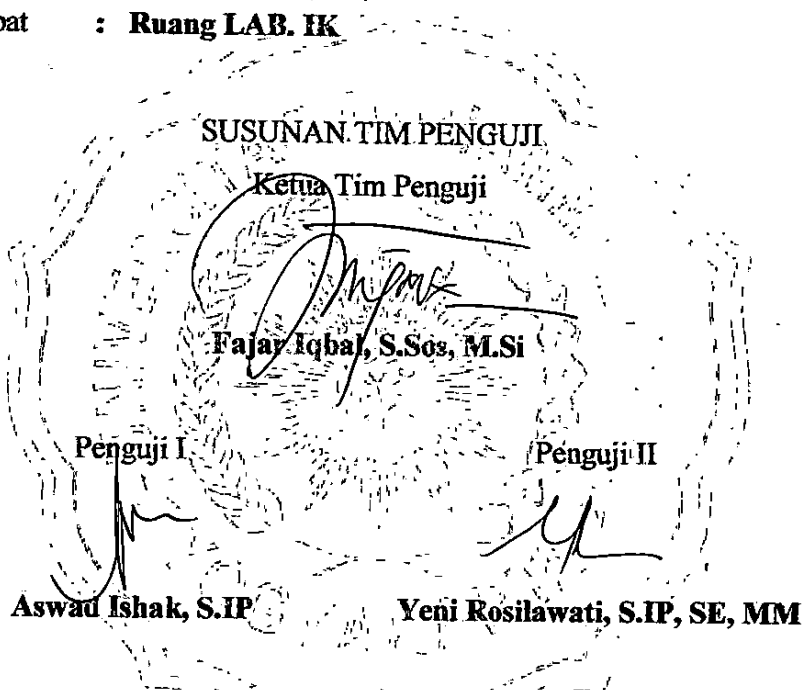
**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari : **Kamis**
Tanggal : **15 November 2007**
Tempat : **Ruang LAB. IK**



Skripsi ini telah diterima sebagai satu persyaratan untuk memperoleh
gelar sarjana (S-1)

Tanggal : 9 Februari 2008

Tri Hastuti Nur R, S.Sos, M.Si

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

MOTTO

"Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu."

(Al-Baqarah : 185)

"Dia (Allah) sekali-kali tidak menjadikan untuk kamu dalam agama suatu kesempitan."

(Al-Hajj : 78)

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu

memahainya sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan tulus ikhlas skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Kedua Orang Tua

Engkau telah mendidik, membimbing dan merawatku dengan cucurang keringat dan airmata, dengan tanpa pamrih dan tulus ikhlas engkau membimbingku. Takkan pernah ada kata cukup untuk diucapkan dan takkan pernah bisa kubalas kasih sayang dan budimu. Hanya do'a dan niat baik yang dapat kupersembahkan dan hanya Allah Yang Maha Mengetahui.

Keluargaku (Kakakku dan Adikku)

Kebersamaan dan cinta kasih serta rasa persaudaraan selama ini yang telah kita rasakan adalah kebahagiaan buat orang-orang yang kita sayangi untuk selamanya.

Suamiku

Atas semua kasih sayang, cinta dan pengorbanan, serta perhatian dan kesabarannya untukku selama ini. Hanya kesetiaan dan cinta yang tulus yang dapat kuberikan.

Anakku

Engkaulah anugerah terindah yang telah aku miliki. Hadirmu memberi cahaya baru dalam hidupku, yang senantiasa menjadi penyemangatku.

Teman-temanku

Ku takkan bisa hidup tanpa adanya teman yang telah menjadi saudara selama aku jauh dari kedua orang tua serta keluargaku, dan hanya Allah yang akan membalas kebaikanmu selama ini dan semoga persahabatan kita tetap abadi.

Almamater Tercinta

Terimakasih atas ilmu yang telah kuperoleh selama di bangku kuliah dan kini tiba waktunya

TERIMAKASIH

Tak lupa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- ◆ Buat teman-temanku Kom UMY angkatan 2000 (Akhirnya aku bisa lulus juga meski harus ketinggalan kereta)
- ◆ Buat keluarga, Bapak dan Ibu Sukarjinomo (terimakasih sudah menjadi orang tuaku selama aku di Jogja. Maaf selalu nyusahin dan belum bisa membalas kebaikan kalian, jangan lupakan anakmu yang bandel ini ya). Mbak Iwi' (makasih ya udah jadi sahabat terbaikku, tapi maafin aku selalu minta tolong terus, jangan bosan ya jadi sahabatku). D'Ogah (Maju terus pantang mundur, selalu berjuang di jalan-Nya). Mas Rosyid (motinya besok ya Mas?). Mbak Ririn dan mas Ayik (terima kasih ya komputernya).
- ◆ Buat Lastry (piye khabare?). Utami (di mana kamu sekarang?, aku kangen...). Dwi (kapan nyusul?). Ana (*dah lahir to si kecil, kok nggak ngabarin?*)
- ◆ Buat temen-temen kos orchid (makasih ya udah menjadi keluargaku selama aku berjuang di kost)
- ◆ Temen-temen KKN : Tiwix (ayo semangat!!!), Lastry (kok ga' ada khabare?), Cerep, Lili, Nujum, Bayu, Cipto, Fahrur (dah pada pulang kampung *to?*)
- ◆ Temen-temen Kajian Rohani: Mbak Win (maaf ya mbak, aku lama vakum), Mbak Evi (*kapan jadi nikahe?*), Watik (*sing setia lho*), Ayu (aduh udah gede), Tari (kok aku dilangkahi?), Titin (*uwes bati durung?*), Ranti (*sinau sing sregep*), Tomy (*ojo nakal*).
- ◆ Temen-temen sekolahku (kapan reuni lagi?)
- ◆ Ibu mertuaku (maaf selalu nyusahin), mas Joko (makasih ya sumbangsihnnya)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya. Sholawat dan salam semoga selalu ditujukan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wassalam, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **"EMPLOYEE RELATIONS DI HOTEL QUALITY YOGYAKARTA"** sebagaimana mestinya.

Laporan skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelas Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan atas apa yang telah diajarkan selama perkuliahan baik teori maupun praktek, disamping laporan itu sendiri yang merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan setelah skripsi ini selesai.

Penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang ikut serta demi kelancaran pelaksanaan Skripsi kepada:

1. Bapak DR. Khoeruddin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Tri Hastuti Nur R, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Faqar Iqbal, S.Sos, M.Si, selaku Pembimbing I. Terima kasih banyak atas semua saran, waktu dan bimbingan yang telah diberikan dalam pembuatan skripsi ini.
4. Bapak Aswad Ishak, S.IP, selaku Pembimbing II. Terimakasih atas segala bantuan, dukungan, semangat serta kemudahan yang telah

5. Ibu Yeni Rosilawati, S.IP, SE, MM. Terimakasih banyak atas semua saran dan masukkannya.
6. Seluruh jajaran dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan.
7. Bapak Mujono. Terimakasih atas informasi-informasi dan pelayanan-pelayanannya.
8. Bapak H. Istidjab Danunagara, selaku Manajer Hotel Quality Yogyakarta. Terimakasih telah memberikan ijin penelitian.
9. Ibu Ira Pitrawati. Terimakasih telah dengan setia mendampingi dalam melakukan penelitian hingga selesai.
10. Karyawan dan karyawan Hotel Quality Yogyakarta. Terimakasih telah bersedia diwawancarai.

Demikian pengantar yang dapat saya sampaikan, semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala membalas kebaikan yang telah diberikan. Saran dan kritik sangat penulis harapkan guna sempurnanya skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua. Amin.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI: PUBLIC RELATIONS

ABSTRAKSI

Tatik Listyowinarti

Employee Relations Di Hotel Quality Yogyakarta (Studi Kasus Peran *Public Relations* dalam Mengelola *Employee Relations* di Hotel Quality Yogyakarta)

Tahun Skripsi: 2008, XII + 106 hal + 6 lampiran

Daftar Kepustakaan : 24 buku + 3 sumber online 2005-2007

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran yang dijalankan oleh internal *public relations* dalam mengelola *employee relations* di Hotel Quality Yogyakarta.

Kerangka teori dalam penelitian ini menggunakan teori peran yang dikembangkan oleh Gitman dan Mc. Daniel pada tahun 1992, sedangkan untuk meneliti pelaksanaan *employee relation* di Hotel Quality menggunakan teori yang dikembangkan oleh Rhenald Kasali (2005) dan Rusadi Ruslan (2005)

Penelitian menggunakan pendekatan studi kasus. dilihat dari datanya, penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, dan dokumentasi.

Kesimpulannya, strategi *employee relation* dilakukan melalui jalur komunikasi formal dilakukan dengan berbagai cara yaitu media majalah, papan pengumuman, surat dan surat terbuka yang bersifat informasi tentang pengembangan diri karyawan. Komunikasi dengan seluruh jajaran karyawan mulai dari General Manajer sampai karyawan di tingkat paling bawah dimaksudkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mampu mendorong semangat, kepuasan dan kenyamanan, dan motivasi kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu-tamu hotel.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
TERIMA KASIH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kerangka Teori.....	6
1. Peran Manajer Dalam Perusahaan	6
2. <i>Public Relations</i>	8
3. Strategi <i>Employee Relations</i>	25
4. Komunikasi Organisasi	30
5. Media Komunikasi Dalam Organisasi	34
F. Metode Penelitian	38

1. Jenis Penelitian.....	38
2. Subyek Penelitian.....	39
3. Lokasi Penelitian.....	39
4. Waktu Penelitian.....	40
5. Teknik Pengumpulan Data.....	40
6. Teknik Analisis Data.....	41
7. Sistematika Penulisan.....	42
BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL QUALITY YOGYAKARTA.....	43
A. Sejarah Berdirinya Quality Hotel Yogyakarta.....	43
B. Visi, Misi, dan Filosofi Quality Hotel Yogyakarta.....	45
C. Struktur Organisasi Quality Hotel Yogyakarta.....	48
D. Jumlah Tenaga Kerja.....	53
E. Peraturan Kerja Bagi Karyawan.....	55
F. Peran Internal Public Relation di Hotel Quality.....	59
G. Pemasaran.....	60
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Peran <i>Internal Public Relations</i> di Hotel Quality Yogyakarta.....	61
B. Tinjauan Umum Pelaksanaan <i>Employee Relations</i> di Hotel Quality Yogyakarta.....	63
1. Tujuan Pelaksanaan <i>Employee Relations</i> di Hotel Quality Yogyakarta.....	63

2. Strategi Komunikasi Internal di Hotel Quality Yogyakarta.....	64
3. Arah Aliran Komunikasi Internal di Hotel Quality Yogyakarta	77
4. Prinsip-prinsip Hotel Quality Yogyakarta dalam Menciptakan <i>Employee Relations</i>	81
C. Analisis Data	88
 BAB V. PENUTUP	 104
A. Kesimpulan.....	104
B. Kritik.....	105
C. Saran	106
D. Keterbatasan Penelitian	106
 DAFTAR PUSTAKA	

Y A B C D E A N T