



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM *EMPLOYEE RELATIONS* OLEH HUMAN
RESOURCE DEPARTMENT ASTON PRIORITY
SIMATUPANG HOTEL & CONFERENCE CENTER**



Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma-III
Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI DIPLOMA-III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul Program *Employee relations* Oleh Human Resource Department di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center. Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma-III Administrasi Bisnis, jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta.

Penulisan laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan karena adanya dukungan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin menyampaikan ungkapan syukur dan ucapan terima kasih kepada:

1. Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi yang telah menyediakan beasiswa KIP-K yang sehingga penulis memperoleh kesempatan berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Dr. Dra., Iis Mariam, M. Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga (periode 2021 – 2025)
4. Dr., Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga (periode 2025 – 2029)
5. Taufik Akbar, S.E., M.S.M, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis,
6. Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M. Si selaku dosen pembimbing yang mengarahkan dan mendukung penulis dalam menyusun laporan magang ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff Politeknik Negeri Jakarta yang telah membagikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Ibu Nur Oktavia & Ibu Sarah Laely Sadon yang merupakan tim HRD sekaligus menjadi mentor penulis yang selalu membimbing dan mengajari penulis dengan sabar selama magang.
9. Rekan-rekan magang dan belajar selama magang di Hotel Aston Priority Simatupang yang membantu penulis beradaptasi dengan lingkungan kerja.
10. Almarhum ibu penulis yang telah melahirkan dan mendidik penulis menjadi anak yang penuh semangat dan pantang menyerah, juga almarhum ayah penulis yang selalu menantikan momen kelulusan penulis.
11. Keluarga besar penulis terkhusus kepada Ryan, Adi, Ferdi, Saut, selaku saudara dan keluarga yang menjadi sumber semangat penulis dalam menjalani setiap proses perkuliahan penulis.
12. Teman-teman AB 6D, DIII Administrasi Bisnis terkhusus kepada Syera, Nahdah, Widia, Salwa, Meisya, Hauriah, Novi dan Feliza selaku teman seperjuangan penulis yang selalu memberi semangat dan perhatian kepada penulis selama berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
13. Kakak, abang dan teman-teman POSA penulis yang menjadi teman bertumbuh dalam rohani bersama penulis.
14. Teman-teman pengasta one dan pihak lainnya yang memberi dukungan kepada penulis secara langsung maupun tidak langsung.
15. Seseorang yang sedang berjuang juga di kota yang jauh, yang selalu mendukung penulis dalam doa dan memberi semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan tidak sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, kritik atau masukan yang membangun untuk meningkatkan kualitas laporan ini, dan dapat memberi manfaat kepada berbagai pihak.

Jakarta, 22 Juli 2025

Roulita Celsiana Sinambela



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA-III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Roulita Celsiana Sinambela
NIM : 2205311092
Program Studi : Diploma-III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Program *Employee relations* Oleh
Human Resource Departement
Aston Priority Simatupang
Hotel & Conference Center

Depok, 23 Juli 2025

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing

Taufik Akbar, S.E., M.S.M.
NIP. 198409132018031001

Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.
NIP 198609082020122006

Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr., Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.
NIP. 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA-III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Roulita Celsiana Sinambela
NIM : 2205311092
Program Studi : Diploma-III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Program *Employee relations* Oleh
Human Resource Departement
Aston Priority Simatupang
Hotel and Conference Center

Telah berhasil di pertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma-III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Roulita Celsiana Sinambela
Tanggal : 23 Juli 2025
Waktu : 16.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Risya Zahrotul Firdaus , M.Si.
NIP : 198609082020122006
Penguji 1 : Hana Nurdina, S.ST., M.BA.
NIP : 199411042024062001
Penguji 2 : Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc.
NIP : 198409132018031001

()
()
()



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penulisan	3
1.4. Manfaat Penulisan	4
1.5. Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Definisi <i>Public Relations</i>	7
2.1.1. Tujuan dan Fungsi <i>Public Relations</i>	7
2.1.2. Publik dalam <i>Public Relations</i>	8
2.2. Definisi Komunikasi Internal	8
2.2.1. Tujuan komunikasi Internal	9
2.3. Definisi <i>employee relations</i>	10
2.3.1. Tujuan <i>employee relations</i>	11
2.3.2. Bentuk-Bentuk <i>employee relations</i>	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
3.1 Sejarah Perusahaan.....	14
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	15
3.3 Tugas dan Wewenang	15
3.4 Aktivitas Perusahaan Secara Umum	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	19
4.1. Program <i>Employee Relations</i> yang dilakukan oleh Human Resource Department di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center	19



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.1.	Program <i>employee birthday celebration</i>	20
4.1.2.	Program <i>happy canteen</i>	22
4.1.3.	Program <i>employee of the year</i>	25
4.1.4.	Program <i>Outbond</i>	27
4.1.5.	Perayaan hari besar	29
4.2.	Umpan balik karyawan terhadap program <i>employee relations</i> yang diterapkan oleh Human Resource Department di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center	32
4.3.	Hambatan yang dihadapi oleh Human Resource Department dalam menerapkan program <i>employee relations</i>	35
BAB V PENUTUP.....		37
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN		41

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Human Resource Department Hotel Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center.....	15
Gambar 4.1 Pemberian <i>surprise</i> ulang tahun kepada staf.....	21
Gambar 4.2 Program Happy Canteen.....	23
Gambar 4.3 General staff meeting.....	25
Gambar 4.4 Outbond karyawan Aston Priority Simatupang.....	27
Gambar 4.5 Perayaan hari kemerdekaan Indonesia.....	29
Gambar 4.6 Perayaan tahun baru.....	30

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya (Nurul Fadila, 2023). Hal ini dikarenakan operasional perusahaan tidak dapat berjalan tanpa adanya peran sumber daya manusia di dalamnya. Tidak hanya keberadaannya, tetapi kualitas sumber daya manusia juga berperan penting dalam efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka perusahaan akan beroperasi dengan lebih optimal. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang tepat perlu dilakukan untuk menciptakan sumber daya manusia yang loyal, produktif dan berkelanjutan. Selain pengelolaan sumber daya manusia yang tepat, perusahaan juga perlu untuk menjaga hubungan yang baik dengan karyawan (*employee relations*). Hal ini bertujuan agar karyawan loyal terhadap perusahaan.

Employee relations di dalam sebuah perusahaan bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang harmonis, produktif, dan memuaskan bagi kedua belah pihak Coursera (2025). *Employee relations* yang baik dapat mendorong terciptanya *employee engagement*, yaitu keterikatan emosional dan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki keterikatan cenderung memiliki loyalitas tinggi, termotivasi untuk bekerja lebih baik, dan berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

program *employee relations* perlu diterapkan di dalam perusahaan, tidak terkecuali Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center.

Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center adalah salah satu unit bisnis dari Archipelago International Indonesia yang bergerak di bidang industri perhotelan yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia nya. Dalam lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tekanan seperti industri *hospitality*, menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan keterlibatan karyawan menjadi tantangan sekaligus kebutuhan. Untuk itu, perusahaan perlu memberikan teladan kepada karyawan dan menerapkan nilai-nilai *hospitality* melalui lingkungan kerja yang suportif, nyaman dan berorientasi pada pelayanan. Di Aston Priority Simatupang departemen yang bertanggung jawab dalam memberikan teladan dan menerapkan nilai-nilai tersebut adalah Human Resource Department.

Human Resources Department berperan penting dalam menciptakan program-program yang bertujuan untuk membangun hubungan yang harmonis dan menciptakan lingkungan kerja yang sejahtera. Program *employee relations* yang dilakukan oleh Human Resource Department di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center di antaranya adalah *employee birthday celebration* dan program *happy canteen*. *Employee birthday celebration* dilakukan dengan memberikan ucapan ulang tahun di grup chat para staf, lalu memberikan *surprise* di kantor dengan memberi coklat dan kartu ucapan kepada karyawan yang sedang berulang tahun. Program ini bertujuan untuk merayakan momen penting dalam kehidupan pribadi karyawan dan memberi apresiasi kepada karyawan. Program *employee birthday celebration* diharapkan akan membuat karyawan merasa dihargai, diakui eksistensinya dan merasa penting bagi perusahaan. Sedangkan program *happy canteen* dilakukan setiap satu bulan sekali dengan menghadirkan menu spesial di kantin khusus karyawan. Hal ini bertujuan sebagai apresiasi bagi karyawan sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan keterikatan dengan perusahaan. Program-program ini bukan hanya sekadar formalitas, tetapi menjadi salah satu strategi komunikasi internal yang dapat meningkatkan rasa dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis tertarik untuk membahas topik program *employee relations* karena penulis melihat pentingnya *employee relations* dalam membangun lingkungan kerja yang positif, mendukung keterlibatan karyawan dan meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Hubungan karyawan yang baik juga berdampak terhadap loyalitas karyawan, stabilitas dan produktivitas organisasi. Hal ini didukung oleh riset yang telah dilakukan oleh Yusnita yang menyatakan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat loyalitas dan produktivitas karyawan Yusnita (2024).

Upaya ini telah diterapkan oleh Aston Priority Simatupang sebagai industri yang bergerak di industri *hospitality*. Program *employee relations* dilakukan sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan karyawan dan menjadi cerminan pentingnya sebuah relasi, baik secara internal maupun eksternal. Selain itu, program ini juga menjadi upaya strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia dan tercapainya tujuan perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengangkat judul Program *Employee Relations* oleh Human Resource Department Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan, maka dapat dibuat rumusan masalah seperti berikut:

- a. Program *employee relations* yang dilakukan oleh Human Resource Department di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center
- b. Umpan balik karyawan terhadap program *employee relations* yang diterapkan oleh Human Resource Department di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center
- c. Hambatan yang dihadapi oleh Human Resource Department dalam menerapkan program *employee relations*

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Menggambarkan program *employee relations* yang dilakukan di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center
- b. Mengidentifikasi umpan balik karyawan terhadap program *employee relations* yang telah dilakukan oleh Human Resource Department di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center
- c. Mengetahui dan menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh Human Resource Department dalam melakukan program *employee relations*

1.4. Manfaat Penulisan

Melalui penulisan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca. Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Bagi penulis, penulisan tugas akhir memberikan pengalaman dan wawasan praktis mengenai pelaksanaan program *employee relations* oleh Human Resource Department, serta pemahaman terhadap tantangan dan dampaknya dalam lingkungan kerja. Hal ini dapat menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja khususnya di bidang sumber daya manusia dan komunikasi organisasi.
- b. Bagi perusahaan, tugas akhir ini dapat memberikan masukan dan evaluasi atas pelaksanaan program *employee relations* yang telah dilaksanakan. Hasil penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam merancang strategi hubungan kerja yang lebih efektif untuk meningkatkan keterlibatan dan kepuasan karyawan.
- c. Bagi pembaca, tugas akhir ini dapat menjadi referensi dan sumber informasi studi mengenai *employee relations*, khususnya dalam bidang perhotelan. Tugas akhir ini dapat memberikan gambaran nyata tentang penerapan dan tantangan program *employee relations* di dunia kerja.

1.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan berinteraksi secara langsung dengan individu yang menjadi narasumber terkait informasi yang ingin diperoleh (Ardiansyah dkk., 2023). Penulis melakukan wawancara kepada pihak Human Resource Department dan salah satu karyawan dari departemen *food and beverage service* serta *security* sebagai narasumber dalam mengumpulkan informasi yang dibutuhkan baik informasi mengenai strategi yang dilakukan Human Resource Department dalam membangun keterikatan karyawan maupun informasi mengenai kepuasan karyawan. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis melakukan wawancara kepada karyawan yang sudah bekerja selama 10 tahun di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center. Penulis memilih karyawan tersebut sebagai informan karena karyawan tersebut sudah memiliki banyak pengalaman mengenai *employee relations* yang dilakukan HRD Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center.

b. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan dokumentasi adalah metode yang dilakukan dengan mengumpulkan data melalui foto kegiatan, catatan, laporan atau dokumen lainnya (Ardiansyah dkk., 2023). Penulis mengumpulkan informasi dengan melakukan dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan program *employee relations* yang dilakukan di Aston Simatupang Hotel & Conference Center. Metode ini berguna untuk memperkuat hasil wawancara yang telah dilakukan. Selain itu, penulis juga mempelajari jurnal-jurnal yang berkaitan dengan program *employee relations*.

c. Observasi

Penulis juga melakukan metode observasi langsung di lingkungan Aston Simatupang Hotel & Conference Center untuk mengamati interaksi Human Resource Department dengan karyawan dan pelaksanaan program *employee relations*. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung proses kegiatan yang sedang terjadi (Ardiansyah dkk., 2023). Metode ini bertujuan untuk melihat secara nyata

bagaimana program *employee relations* yang di lakukan di Aston Simatupang Hotel & Conference Center dan respon karyawan terhadap program tersebut.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, program *employee relations* yang dijalankan oleh Human Resource Department di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Program *employee relations* diimplementasikan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Program seperti *employee birthday celebration*, *happy canteen*, perayaan hari besar, *outbond*, dan *employee of the year* terbukti efektif dalam memperkuat komunikasi internal serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Di Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center, program ini mampu menjawab tantangan, memenuhi kebutuhan karyawan, dan mempererat hubungan kerja. Pelaksanaannya yang konsisten dan profesional turut meningkatkan kesejahteraan karyawan serta mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- b. Program *employee relations* yang dilakukan mendapat umpan balik yang positif dari karyawan. Karyawan merasa lebih dihargai, diperhatikan, dan termotivasi, yang berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja dan loyalitas terhadap perusahaan.
- c. Dalam pelaksanaan *employee relations* terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh Human Resource Department, namun hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi oleh Human Resource Department melalui strategi komunikasi personal, pengelolaan waktu dan sumber daya yang fleksibel, serta pemanfaatan dana *staff social allowance* (SSA) dan *service charge* sebagai alternatif pembiayaan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2. Saran

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelaksanaan program *employee relations* yang dilakukan oleh Human Resource Department di Aston Simatupang Hotel & Conference Center, berikut adalah beberapa saran terkait hambatan yang dihadapi:

1. Membuat program dengan biaya lebih kecil seperti membuat papan motivasi harian, yang dapat diisi kutipan inspiratif atau apresiasi sederhana dari rekan kerja.
2. Program *employee relations* dapat dilakukan dengan pelaksanaan kegiatan *employee relations* secara *hybrid*.
3. Melakukan survei terlebih dahulu mengenai kebutuhan tiap generasi melalui *google form* guna memahami kebutuhan, minat, serta preferensi setiap kelompok usia sehingga program yang dirancang menjadi lebih inklusif dan relevan bagi semua karyawan.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anggraeni, D., Triany, N. A., Apriyanto, A., Sutresna, A., Efitra, E., & Uzma, I. (2025). *Komunikasi Korporat: Seni dan Strategi Membangun Citra Perusahaan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=FD1HEQAAQBAJ>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah. *Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 2(1), 1–9.
- Aylott, E. (2018). *Employee relations: A Practical Introduction*. Kogan Page. <https://books.google.co.id/books?id=s19mDwAAQBAJ>
- Coursera. (2025). *What Is Employee relations? Definition + Career Guide*. Staff, Coursera. https://www.coursera.org/articles/employee-relations?utm_source=chatgpt.com
- Dewi, R. D. L. P., Ambulani, N., Wibowo, S. E., Suardana, I. M., Rata, K. D., Cindrakasih, R. R. R., Saktisyahputra, S., Sepriano, S., Efitra, E., & Safitri, N. (2024). *Buku Ajar Strategi dan Teknik Publik Relations*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=ERYFEQAAQBAJ>
- Gunawan, A., (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit K-Media. <https://books.google.co.id/books?id=YQw-EQAAQBAJ>
- Ganiem, L. M., & Kurnia, E., (2019). *Komunikasi Korporat: Konteks Teoretis dan Praktis*. Prenadamedia Group. <https://books.google.co.id/books?id=msLvDwAAQBAJ>
- Nurtjahjani, F., & Shinta Maharani Trivena, S. A. B. M. A. B. (2018). *Public Relation, Citra dan Praktek: Public Relation, Citra dan Praktek*. UPT Percetakan dan Penerbitan Polinema. <https://books.google.co.id/books?id=EDNyDwAAQBAJ>
- Kriyantono, R. (2018). *Meneropong Praktik Public Relations di Indonesia dengan Teori dan Riset: Disertai Contoh-contoh Riset Kontemporer*. UB Press. <https://books.google.co.id/books?id=GvhqDwAAQBAJ>
- Muyati, M., Kristanty, S., & Nurzanah, G. (2024). *Penerapan Employee relations Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT Followme Indonesia*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Communication, 15(1), 95–103. <https://doi.org/10.36080/comm.v15i1.2807>
 Nurul Fadila. (2023). *Peran Penting Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Suatu Organisasi*. October, 1–11.
file:///C:/Users/User/Downloads/43122010367_NurulFadila_ManajemenSDMTugasMakalahMODUL1.pdf

Radita Gora, S. S. M. M. (2019). *RISET KUALITATIF PUBLIC RELATIONS*. Jakad Media Publishing.
<https://books.google.co.id/books?id=KijZDwAAQBAJ>

Trihastuti, A. E. (2020). *Komunikasi Internal Organisasi*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=WO1ZEQAAQBAJ>

Jurnal:

Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah. *Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 2(1), 1–9.

Coursera. (2025). *What Is Employee relations? Definition + Career Guide*. Staff, Coursera.
https://www.coursera.org/articles/employee-relations?utm_source=chatgpt.com

Muyati, M., Kristanty, S., & Nurzanah, G. (2024). Penerapan *Employee relations* Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT Followme Indonesia. *Communication*, 15(1), 95–103. <https://doi.org/10.36080/comm.v15i1.2807>

Nurul Fadila. (2023). *Peran Penting Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Suatu Organisasi*. October, 1–11.
file:///C:/Users/User/Downloads/43122010367_NurulFadila_ManajemenSDMTugasMakalahMODUL1.pdf

Yusnita, E. (2024). *Tingkat Turnover Karyawan Di Indonesia 2017 2024: Tren, Penyebab, dan Dampaknya*No Title. https://aksi.co/2024/10/20/tingkat-turnover-karyawan-di-indonesia-2017-2024/?utm_source=chatgpt.com#google_vignette



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1

Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara pada tanggal 12 Juni 2025

Untuk HRD

1. Apa saja program *employee relations* yang saat ini dijalankan oleh Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center?

Jawaban:

Untuk program *employee relations* yang dilakukan di hotel Aston sendiri terdapat *employee relations celebration*, *happy canteen*, perayaan hari raya atau hari besar, ada *outbound* dan *employee of the year* pada kegiatan *general staff meeting*.

2. Apa tujuan utama dari program-program tersebut?

Jawaban:

Pelaksanaan program *employee relations* tersebut dilakukan dengan harapan dari pihak manajemen dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan, kami juga percaya program yang kami lakukan dapat memperkuat komunikasi dua arah antar staf dan pihak manajemen, meningkatkan produktifitas dan kualitas karyawan kami dalam melayani tamu, mengurangi angka *turnover* dan mengurangi biaya rekrutmen.

3. Apakah terdapat perubahan positif pada semangat kerja atau loyalitas karyawan setelah program ini dijalankan?

Jawaban:

Untuk perubahan positif pastinya ada, bisa dilihat dari partisipasi karyawan dalam mengikuti program yang diadakan, kreatifitas karyawan dalam bekerja meningkat dan termotivasi untuk semangat bekerja lagi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi Human Resource Department dalam melaksanakan program *employee relations*?

Jawaban:

Untuk kendala yang dihadapi ada kendala biaya terutama karena sedang efisiensi, kemudian perbedaan jadwal shift yang padat dan yang terakhir ada keragaman atau perbedaan generasi.

5. Bagaimana cara Human Resource Department mengatasi kendala tersebut?

Jawaban:

Untuk kendala pertama yaitu dengan menggunakan SSA sebanyak 2% yang dianggarkan untuk program *employee relations*. Untuk kendala yang kedua, kita koordinasi dengan para *departement head* agar menyesuaikan dengan jadwal setiap departemen. Dan yang terakhir, dari HRD sendiri melakukan pendekatan personal dengan setiap generasi sehingga kita bisa menyesuaikan dengan kebutuhan setiap generasi.

Pertanyaan dan jawaban untuk Staff

1. Apakah Anda mengetahui adanya program *employee relations* yang dijalankan oleh perusahaan? Jika ya, apa saja yang Anda ketahui?

Jawaban:

- a. Bapak Winarno

Ya, saya tahu adanya program *employee relations* di hotel ini. Program seperti ulang tahun karyawan, perayaan hari besar, *happy canteen*, *outing*, dan *general staff meeting* itu sudah menjadi bagian dari budaya kerja kami. HRD melaksanakannya dengan konsisten dan menyenangkan, jadi kami merasa diperhatikan.

- b. Ibu Ella

Iya betul, saya tahu pelaksanaan program-program *employee relations* yang diadakan oleh HRD. Semua kegiatan seperti buka puasa bersama, Natal, *happy canteen*, dan *outing* sangat terasa



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

manfaatnya. Kegiatan ini tidak hanya rutin tapi juga membuat suasana kerja lebih hidup dan nyaman.

2. Apakah program ini membuat Anda merasa lebih dihargai oleh perusahaan?

Jawaban:

- a. Bapak Winarno:

Menurut saya, program-program ini membuat kami merasa dihargai. Penghargaan seperti '*employee of the year*', ucapan ulang tahun, dan makan siang spesial menunjukkan bahwa manajemen peduli. Itu membuat saya merasa kerja saya diakui dan memotivasi saya untuk lebih loyal.

- b. Ibu Ella:

Saya merasa program-program ini memberi ruang untuk karyawan merasa penting, tidak hanya sebagai pekerja tapi sebagai keluarga. Perhatian kecil seperti perayaan ulang tahun dan kegiatan sosial membuat saya merasa dihargai oleh perusahaan.

3. Apakah program ini berdampak pada semangat kerja atau kenyamanan Anda di tempat kerja?

Jawaban:

- a. Bapak Winarno:

Kegiatan *outing* dan perayaan membuat kerja jadi lebih semangat. Suasana kerja jadi lebih santai dan menyenangkan, tapi tetap profesional. Ini meningkatkan produktivitas dan motivasi kerja.

- b. Ibu Ella:

Dengan adanya kegiatan bersama, suasana kerja jadi lebih akrab dan hangat. Saya merasa lebih nyaman berinteraksi, apalagi saat acara lintas departemen. Ini membuat saya merasa memiliki tempat kerja ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Apakah Anda merasa lebih dekat atau memiliki hubungan yang lebih baik dengan rekan kerja atau manajemen karena program ini?

Jawaban:

- a. Bapak Winarno:

Dalam kegiatan *employee relations*, kami jadi lebih sering berkomunikasi secara terbuka. Ini mempererat solidaritas dan membuat kerja tim jadi lebih baik di operasional sehari-hari.

- b. Ibu Ella

Kegiatan seperti ini membuat saya lebih mengenal rekan kerja dari departemen lain, dan merasa lebih dekat dengan manajemen. Dari situ saya juga lebih memahami nilai dan budaya perusahaan.

Lampiran 2

Jawaban Wawancara

Dokumentasi wawancara



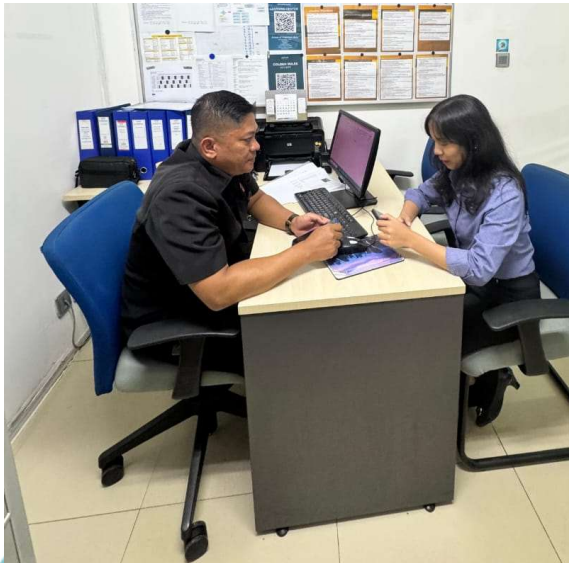
Wawancara dengan Ibu Sarah
Human Resource & Training Coordinator



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Wawancara dengan Bapak Winarno
Assistant Excecutive Security



Wawancara dengan Ibu Ella
Food & Beverage Service Secretary