



© 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 satu 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 mengumumkan 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. Risyah 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 mengumumkan 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 :

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 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

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 mengumumkan 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



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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya 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 mengumumikan 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 mengumumikan 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 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. 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 satu 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 II

LANDASAN TEORI

2.1. Definisi *Public Relations*

Public relations adalah salah satu fungsi manajemen yang menjalin dan memelihara hubungan yang harmonis dan menguntungkan antara sebuah organisasi dan publik yang berpengaruh pada kesuksesan atau kegagalan perusahaan Radita Gora (2019). *Public relations* juga diartikan sebagai segala perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi sebuah komunikasi baik secara internal maupun eksternal yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi Kriyantono (2018). Dari pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa *public relations* merupakan fungsi manajerial yang bertujuan untuk membangun komunikasi efektif antara perusahaan dengan publik internal dan eksternal guna membangun citra yang baik dan mencapai tujuan organisasi.

2.1.1. Tujuan dan Fungsi *Public Relations*

Tujuan *public relations* adalah membentuk nama baik suatu perusahaan serta membangun relasi yang strategis dengan pihak yang berkepentingan seperti masyarakat umum, pelanggan, calon pelanggan, mitra atau karyawan guna meningkatkan citra positif suatu perusahaan Dewi dkk. (2024). Fungsi *public relations* menurut Dewi dkk. (2024) adalah sebagai berikut:

- a. Mendukung kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi
- b. Membangun relasi yang strategis antara organisasi dan publik
- c. Menggali pendapat publik terhadap organisasi atau sebaliknya
- d. Memenuhi keinginan publik dan menerima saran yang diberikan kepada pimpinan atau pihak manajemen untuk mencapai tujuan bersama
- e. Membangun komunikasi dua arah antara organisasi dan publik demi membangun citra yang positif bagi kedua belah pihak.

Fungsi *public relations* termasuk ke dalam komponen penting manajemen dalam mencapai tujuan organisasi, memenuhi ekspektasi publik dan



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

membentuk citra positif di mata publik yang menjadi ciri khas organisasi tersebut.

2.1.2. Publik dalam *Public Relations*

Publik dalam *public relations* adalah orang-orang yang menjadi tujuan dari pelaksanaan *public relations* Nurtjahjani & Trivena (2018). Dengan kata lain, publik dalam *public relations* adalah orang-orang yang memiliki kepentingan, keterikatan dan memiliki potensi untuk mempengaruhi program *public relations* yang dijalankan oleh sebuah organisasi. Didalam *public relations* ada dua jenis publik yang menjadi tujuan dari *public relations*. Berikut adalah jenis-jenis *public relations* Nurtjahjani & Trivena(2018):

1. Publik internal

Publik internal adalah publik atau kelompok orang yang merupakan bagian dari sebuah organisasi. Kelompok orang yang disebut publik internal adalah karyawan atau pihak manajemen dalam sebuah organisasi.

2. Publik eksternal

Publik eksternal adalah sekelompok individu atau masyarakat yang berada di sekitar lingkungan operasional perusahaan maupun masyarakat yang memiliki potensi untuk menjadi sasaran pasar sebuah organisasi. Dalam hal ini, publik eksternal adalah orang-orang yang berperan sebagai penerima informasi yang disampaikan oleh organisasi guna membangun citra positif suatu organisasi serta memelihara hubungan positif organisasi dengan khalayak umum.

2.2. Definisi Komunikasi Internal

Komunikasi internal adalah pembinaan hubungan strategis di dalam perusahaan yang mendukung produktivitas dan efektivitas perusahaan. Komunikasi internal dilakukan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, baik secara formal maupun informal demi mendukung kepentingan organisasi secara berkelanjutan Ganiem & Kurnia (2019). Komunikasi internal



© 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

merupakan komunikasi yang memiliki fungsi sebagai dasar yang kuat untuk memastikan arah informasi yang bergerak di antara karyawan demi menciptakan lingkungan yang suportif dan kerjasama yang efektif. Komunikasi internal berkaitan erat dengan hubungan masyarakat yang berfungsi untuk membentuk citra yang positif di hadapan publik Anggraeni dkk. (2025). Secara garis besar komunikasi internal adalah interaksi yang terjalin di antara karyawan untuk menciptakan ikatan yang kuat, membangun lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan produktivitas karyawan.

2.2.1. Tujuan komunikasi Internal

Komunikasi internal yang positif dan transparan memiliki banyak manfaat yang strategis untuk organisasi. Tujuan dari komunikasi internal Trihastuti (2020) adalah sebagai berikut:

- a. Untuk membangun citra positif suatu perusahaan yang menjunjung tinggi keterbukaan informasi dan koordinasi antar organisasi
- b. Meningkatkan moral dan semangat kerja karyawan karena dengan adanya keterbukaan informasi, karyawan akan lebih memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing individu.
- c. Meningkatkan produktivitas karyawan karena informasi yang mutakhir memungkinkan karyawan bekerja lebih antusias dan lebih efisien dalam mencapai target yang telah ditentukan.
- d. Menumbuhkan motivasi dan kreativitas karyawan, dengan terjalinnya komunikasi yang baik diantara organisasi dan karyawan akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal.
- e. Meningkatkan kerjasama tim terutama ketika ada masalah yang dihadapi.
- f. Menunjang keharmonisan yang terjalin diantara karyawan dan mendukung keberlangsungan organisasi.
- g. Memberikan manfaat kesejahteraan sosial bagi lingkungan sekitar
- h. Berperan dalam mendukung perekonomian nasional seperti peningkatan pendapatan, kontribusi pajak dan penciptaan lapangan kerja yang dapat mengurangi pengangguran.



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

2.3. Definisi *employee relations*

Employee relations adalah hubungan yang terjalin antara organisasi sebagai pemberi kerja dengan karyawan, yang dapat dilakukan melalui perantara atau perwakilan jika ada, meskipun dalam praktiknya sering kali tanpa melibatkan serikat kerja. *Employee relations* berfokus pada komunikasi karyawan, keterlibatan karyawan dan partisipasi karyawan, namun terkadang *employee relations* juga memiliki masalah yang harus diselesaikan Aylott (2018). *Employee relations* merupakan hubungan timbal balik yang aktif antara individu atau kelompok pekerja dengan perusahaan tempat mereka bekerja Gunawan (2024). *Employee relations* memiliki elemen-elemen penting seperti komunikasi, persepsi, motivasi dan kepuasan kerja. Berikut elemen-elemen dalam *employee relations*:

1. Komunikasi
Komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan akan membangun integritas dan kemampuan saling memahami harapan masing-masing.
2. Persepsi
Persepsi atau cara karyawan melihat organisasi, pemimpin dan rekan kerja akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas dan sikap karyawan dalam bekerja.
3. Motivasi
Motivasi karyawan dalam bekerja dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti apresiasi, penghormatan dan peluang untuk mengembangkan karier mereka.
4. Kepuasan kerja
Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan sangat berpengaruh untuk menciptakan kinerja yang produktif serta loyalitas yang tinggi.

Muyati dkk. (2024). Dari pendapat ahli di atas, pengertian *employee relations* secara umum adalah hubungan positif yang terjalin antara manajemen dan karyawannya dengan tujuan meningkatkan kepuasan karyawan dan meningkatkan produktivitas karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.



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

2.3.1. Tujuan *employee relations*

Tujuan membangun *employee relations* yang baik menurut Gunawan (2024) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi kerja
Karyawan yang mendapatkan apresiasi yang baik dan memiliki keterikatan yang positif dengan perusahaan cenderung memiliki produktivitas yang tinggi.
2. Menstabilkan retensi karyawan
Hubungan yang positif antara karyawan dan perusahaan dapat menjadikan karyawan loyal terhadap perusahaan sehingga akan mengurangi tingkat pergantian karyawan sehingga akan mengurangi biaya perekrutan dan pelatihan karyawan.
3. Mengoptimalkan mutu produk dan layanan
Karyawan yang memiliki hubungan positif dan memiliki keterikatan dengan perusahaan menjadikan karyawan merasa penting dan dihargai sehingga akan menciptakan perasaan dihargai dan memiliki peran penting dalam perusahaan. Hal ini akan menjadikan karyawan lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan menghasilkan produk atau layanan yang lebih berkualitas.
4. Menciptakan lingkungan kerja yang harmonis
Hubungan positif antar karyawan menjadi kunci untuk membangun budaya yang positif dan lingkungan yang harmonis. Lingkungan kerja yang positif dan saling mendukung satu sama lain akan meningkatkan kinerja karyawan dan produktivitas perusahaan.

Tujuan dari *employee relations* adalah untuk membangun komunikasi internal dalam suatu organisasi yang memiliki peran penting sebagai media dua arah yang memungkinkan terjadinya komunikasi timbal balik antara organisasi dan karyawan. Fungsinya tidak terbatas hanya sebagai penyampaian informasi saja, tetapi dapat menjadi sarana untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman atau hambatan komunikasi yang mengganggu hubungan kerja. Selain itu, *employee relations* juga berperan sebagai saluran komunikasi dalam melakukan sosialisasi



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

kebijakan dan peraturan yang berkaitan dengan ketatakerjaan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. *Employee relations* juga berfungsi sebagai media komunikasi yang memberikan ruang bagi karyawan untuk menyalurkan aspirasi, saran atau pemikirannya kepada pihak manajemen sehingga tercipta hubungan yang lebih terbuka dan transparan Muyati dkk. (2024).

2.3.2. Bentuk-Bentuk *employee relations*

Bentuk-bentuk *employee relations* sangat beragam tergantung perusahaan atau organisasi yang melakukannya. Bentuk *employee relations* yang dilakukan organisasi atau perusahaan berbagai macam Muyati dkk. (2024), seperti:

1. Program pendidikan dan pelatihan
Program pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan agar karyawan memperoleh wawasan dan kemampuan dalam melakukan pekerjaannya agar lebih baik.
2. Program motivasi kerja berprestasi
Program motivasi ini juga dikenal sebagai program AMT (*Achievement Motivation Training*) yang bertujuan untuk memotivasi karyawan agar terdorong dalam mencapai prestasi kerja dan meningkatkan produktivitas.
3. Program penghargaan
Program penghargaan biasanya dilakukan oleh pimpinan kepada karyawannya baik atas prestasi dalam kinerjanya atau masa kerja tertentu, program ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas dan komitmen karyawan terhadap perusahaan.
4. Program acara khusus (*special event*)
Program ini mencakup kegiatan yang dilakukan diluar pekerjaan seperti perayaan ulangtahun perusahaan, perayaan keagamaan, perayaan hari besar, olahraga, kompetisi maupun rekreasi yang melibatkan pimpinan dan seluruh karyawan untuk membangun rasa kebersamaan dan kekeluargaan.

5. Program media komunikasi internal

Program media komunikasi internal dapat berupa buletin, siaran berita atau majalah dinding perusahaan yang memberi informasi atau perkembangan terbaru tentang kegiatan atau kebijakan perusahaan.



© 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, penerjemahan, penerbitan karya ilmiah, penerbitan laporan, penerbitan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan

Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center merupakan salah satu hotel berbintang 4 yang dimiliki oleh PT. Nusa Pratama Property yang bergerak di bidang investasi properti, pembangunan gedung dan area komersial yang merupakan bagian dari Utama Karya Grup dan dikelola oleh Archipelago International, sebuah grup hotel terkemuka di Asia Pasifik. Hotel ini berlokasi di Jalan T.B. Simatupang Kav. 9, Kebagusan, Jakarta Selatan, di kawasan bisnis strategis yang dikelilingi oleh berbagai perkantoran, seperti GKM Green Tower, Plaza Oleos, 18Office Park, Perkantoran Hijau Arkadia, South Quarter dan perkantoran lainnya.

Didirikan oleh Bapak Fariz Firdaus, Bapak Andi Arslan D, Bapak Kadafi Yahya dan Bapak Mahdi Hidayatullah pada tahun 2013, Aston Priority Simatupang resmi dibuka pada 7 Mei 2015. Hotel ini memiliki fokus pada industri MICE (*Meeting, Incentive, Conference, Exhibition*), menjadikannya destinasi utama bagi pelaku bisnis dan pengunjung konferensi di Jakarta.

Dengan standar layanan kelas dunia dan fasilitas lengkap, Aston Priority Simatupang terus berkembang sebagai pilihan utama bagi para profesional dan wisatawan yang mencari akomodasi nyaman di kawasan bisnis Jakarta Selatan. Hotel ini memiliki 277 kamar, dengan berbagai tipe yaitu *deluxe room, premier room, junior suite room, executive suite room dan governor suite room*. Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center memiliki fasilitas seperti *restaurant, coffee shop, kolam renang, spa, gym, ballroom, wedding package, dan meeting room*. Hotel ini juga menyediakan layanan 24 jam seperti resepsionis, keamanan, antar-jemput bandara, *room service, laundry, bellboy, luggage storage, dan valet parking*. Sejak tahun 2021 sampai saat ini, kegiatan operasional dan



Wawancara dengan Bapak Winarno
Assistant Executive Security



Wawancara dengan Ibu Ella
Food & Beverage Service Secretary

© 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

