

**STRATEGI EMPLOYEE RELATIONS HUMAS
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XI SURABAYA DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS KARYAWAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH :
ACTAVIA NUR ASITA
NBI. 1151900251

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2023**

**STRATEGI EMPLOYEE RELATIONS HUMAS
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XI SURABAYA DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS KARYAWAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH :

ACTAVIA NUR ASITA

NBI. 1151900251

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

SURABAYA

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 3 Juli 2023:

Dewan Penguji :

1. **Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom**
Ketua
2. **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom**
Anggota I
3. **Maulana Arief, S.Sos., M.I.Kom**
Anggota II

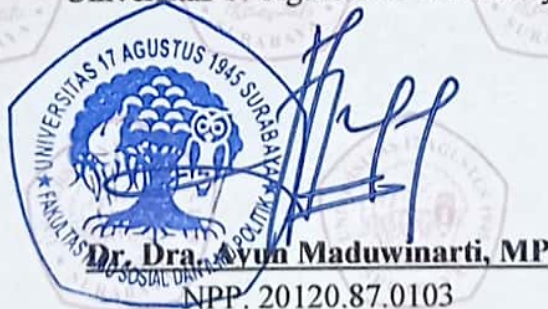
(Daud)

(F)

(Maulana)

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Actavia Nur Asita

NBI : 1151900251

Judul : Strategi *Employee Relations* Humas PT Perkebunan
Nusantara XI Surabaya dalam Meningkatkan Loyalitas
Karyawan

Surabaya, 3 Juli 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I



Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos.,

M.Med.Kom

NPP. 20150.18.0777

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Actavia Nur Asita
NBI : 1151900251
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi *Employee Relations* Humas PT Perkebunan
Nusantara XI Surabaya dalam Meningkatkan
Loyalitas Karyawan

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang telah saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiasi dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi yang telah saya buat terbukti sebagian atau keseluruhan sebagai plagiasi dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan mencantumkan ke dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 27 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



(Actavia Nur Asita)



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ACTAVIA NUR ASITA
NBI/ NPM : 1151900251
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

STRATEGI EMPLOYEE RELATIDNS HUMAS PT PERKEBUNAN
NUSANTARA XI SURABAYA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
KARYAWAN

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : SURABAYA
Pada tanggal : 4 JULI 2023

Yang Menvatakan,



ACTAVIA NUR ASITA

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

Public Relations is a management function of a planned and sustainable public attitude. The role of public relations is considered very appropriate as a communicator in conducting internal and external communication in the company. One field that requires the role of public relations is the employee relations program, where this program requires special closeness between leaders and employees by being bridged by public relations which acts as the company's middle line. In addition, work loyalty from employees is needed by a company, based on this loyalty will arise comfort in working and carrying out all the tasks that have been given by the leader to employees. This study aims to determine the employee relations strategy that has been planned by the Public Relations of PT Perkebunan Nusantara XI Surabaya in increasing employee loyalty. This study uses qualitative methods with a descriptive approach. Data were collected based on the results of interviews, and observations to research subjects. The results showed that PT Perkebunan Nusantara XI Surabaya succeeded in providing interesting innovations that can provide work comfort to employees through its employee relations program. So job satisfaction from employees and motivation to stay in work go together and it affects the loyalty of employees of PT Perkebunan Nusantara XI Surabaya.

Keywords: *Public Relations, Employee Relations, Employee Loyalty*

ABSTRAK

Public Relations merupakan fungsi manajemen dari sikap publik yang terencana dan berkelanjutan. Peran *public relations* dianggap sangat tepat sebagai komunikator dalam melakukan komunikasi internal maupun eksternal di perusahaan. Salah satu bidang yang membutuhkan peranan *public relations* yaitu program *employee relations*, dimana pada program ini membutuhkan kedekatan khusus antara pimpinan dan karyawan dengan dijumpai oleh *public relations* yang berperan sebagai *middle line* perusahaan. Selain itu, Loyalitas kerja dari karyawan sangat dibutuhkan oleh sebuah perusahaan, berdasarkan kelayakan tersebut akan timbul kenyamanan dalam bekerja dan menjalankan semua tugas-tugas yang telah diberikan oleh pimpinan kepada karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *employee relations* yang telah direncanakan oleh Humas PT Perkebunan Nusantara XI Surabaya dalam meningkatkan loyalitas karyawan. dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang dikumpulkan berdasarkan hasil wawancara, dan observasi kepada subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Perkebunan Nusantara XI Surabaya berhasil memberikan inovasi-inovasi menarik yang dapat memberikan kenyamanan kerja pada karyawan melalui program *employee relations* nya. Sehingga kepuasan kerja dari karyawan dan motivasi untuk tetap bertahan dalam pekerjaan berjalan secara bersama-sama dan itu mempengaruhi loyalitas karyawan PT Perkebunan Nusantara XI Surabaya.

Kata Kunci : *Public Relations, Employee Relations, Loyalitas Karyawan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Strategi *Employee Relations* Humas PT Perkebunan Nusantara XI Surabaya dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan”** ini dengan baik. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir dari Program Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa sehubungan dengan penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, nasehat serta motivasi dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
4. Ibu Amalia Nurul Muthmainnah, S.I.Kom., MA, selaku Wali Dosen yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama awal perkuliahan hingga saat ini;
5. Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom, selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik;
6. Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA, selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik;
7. Kedua orang tua, Bapak Akhmad Zainuri dan Ibu Sumiharsih, yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, nasehat serta kesabarannya yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan lancar;
8. Seluruh teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2019, serta teman-teman UKM Menwa yang telah memberikan motivasi, semangat dan segala dukungan.

9. Teman-teman kuliah Dyah, Tarisa, Nastiti, Dinda, Rokhim, Novia, Farhanah, Ernest. Terimakasih atas bantuan, saran, diskusi, serta kerjasamanya dan semangat yang telah diberikan.
10. Teman-teman kerja Mas Asrori, Mas Anggit dan Mas Hagan. Terimakasih atas waktu yang diberikan untuk mengerjakan skripsi selama bekerja dan terimakasih atas kerjasamanya.
11. Seluruh narasumber yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan ikhlas dan tulus memberikan do'a serta motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang dapat membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Atas perhatiannya penulis sampaikan terimakasih.

Surabaya, 14 Juni 2023

Actavia Nur Asita

DAFTAR ISI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 PERTANYAAN PENELITIAN	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN	6
a. Manfaat Teoritis	6
b. Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	7
2.2 LANDASAN TEORI	11
2.2.1 <i>Human Relations Theory</i>	11
2.2.2 <i>Model Public Relations</i>	12
2.3 KERANGKA KONSEP	14
2.3.1 <i>Employee Relations</i>	14
2.3.2 <i>Komunikasi Internal</i>	16
2.3.3 <i>Loyalitas</i>	16
2.4 KERANGKA DASAR PENELITIAN	20

BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 PENDEKATAN PENELITIAN.....	21
3.2 JENIS PENELITIAN.....	21
3.3 SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN.....	21
3.3.1 Subjek Penelitian.....	21
3.3.2 Objek Penelitian.....	22
3.4 METODE PENGUMPULAN DATA.....	22
3.4.1 Jenis Data.....	22
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA.....	24
3.6 KEABSAHAN DATA.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	27
4.1 DESKRIPSI SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN.....	27
4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian.....	27
4.1.2 Deskripsi Objek Penelitian.....	28
4.2 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.2.1 HASIL PENELITIAN.....	32
4.2.2 PEMBAHASAN.....	42
BAB V PENUTUP.....	49
5.1 KESIMPULAN.....	49
5.2 REKOMENDASI.....	50
5.2.1 Rekomendasi Teoritis.....	50
5.2.2 Rekomendasi Praktis.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Gedung Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara XI Surabaya	29
Gambar 4. 2 Lobby Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara XI Surabaya	29
Gambar 4. 3 Pelatihan Kehumasan Unit Usaha PTPN XI	34
Gambar 4. 4 Reels Apresiasi PTPN XI kepada petani tebu berprestasi	36
Gambar 4. 5 Reels <i>Flyer</i> Kegiatan Senam Bersama PTPN XI	37
Gambar 4. 6 Reels Liputan Kegiatan <i>Rapat Legal Day One</i> oleh PTPN XI.....	39
Gambar 4. 7 Media Massa Harian Bangsa Press Release Kegiatan Legal Day One oleh PTPN XI	39
Gambar 5. 1 Dokumentasi wawancara bersama bapak Brillian	54
Gambar 5. 2 Dokumentasi wawancara bersama bapak Yunianta	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2. 2 Bagan Kerangka Dasar Penelitian	20
Tabel 2. 3 Tabel Kriteria Narasumber	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Dokumentasi Wawancara bersama Informan	54
Lampiran 2 – Guideline Interview.....	55
Lampiran 3 – Lembar Perintah Revisi Penguji 1	56
Lampiran 4 – Lembar Perintah Revisi Penguji 2.....	57
Lampiran 5 – Lembar Perintah Revisi Penguji 3.....	58
Lampiran 6 – Hasil Turnitin.....	59
Lampiran 7 – Kartu Bimbingan.....	63