# STRATEGI PENGEMBANGAN EMPLOYEE RELATIONS SEBAGAI USAHA MENINGKATKAN MOTIVASI KINERJA KARYAWAN PT.TELKOM SOLO

( Studi Deskriptif Kualitatif Pendekatan *Employee Relations* Pada Karyawan PT Telkom Solo )

## **SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar S-1 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta



**INDRA SAPUTRA** 

L 100 060 033

FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA 2011

#### **SKRIPSI**

# STRATEGI PENGEMBANGAN EMPLOYEE RELATIONS SEBAGAI USAHA MENINGKATKAN MOTIVASI KINERJA KARYAWAN PT.TELKOM SOLO

( Studi Deskriptif Kualitatif Pendekatan *Employee Relations* Pada Karyawan PT Telkom Solo )

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

## INDRA SAPUTRA L 100 060 033

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 26 Oktober 2011 Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1. Susunan Dewan Penguji

Drs. Joko Sutarso, SE., M.Si.	(
Dian Purworini, S.Sos., MM	(
Arief Fajar, S.Ikom.	(

Surakarta, 26 Oktober 2011 Universitas Muhammadiyah Surakarta Fakultas Komunikasi dan Informatika Dekan.

Husni Thamrin, Ph.D. NIK. 706

**PERNYATAAN** 

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya

yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan

Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat

yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu

dalam naskah atau disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelah di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran

dalam pernyataan saya diatas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta,

Oktober 2011

**INDRA SAPUTRA** 

L 100 060 033

iii

## **MOTTO**

Hidup adalah kegelapan jika tanpa hasrat dan keinginan. Dan semua hasrakeinginan adalah buta, jika tidak disertai pengetahuan . Dan pengetahuan adalah
hampa jika tidak diikuti pelajaran. Dan setiap pelajaran akan sia-sia jika tidak
disertai cinta. (Khalil Gibran)

Jika belum berani untuk mencoba hal baru sudah berkata tidak mampu maka sampai mati pun seseorang itu tidak akan bisa, Tetapi seseorang berani berdiri dan maju tapi dia jatuh dan gagal maka pengalaman itu akan menjadi guru yang sangat berharga kelak.

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- 1. Ayahanda tercinta Hasan Hariri dan Ibunda tersayang Minuk Sugiartik yang telah memberikan do'a dan didikan yang terbaik sepanjang hidupku.
- 2. Adikku termanis Nani Rohayati yang selalu membuatku tersenyum dan semua saudara-saudaraku.
- 3. Teman-teman Suzuki Satria F 150 Club Solo dan Indonesia yang selalu memberiku semangat.
- 4. Teman-teman angkatan 2006 Fakultas Komunikasi dan Informatika terima kasih atas semangat yang engkau berikan dan almamaterku.

#### KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini. Penelitian dan penyusunan skripsi ini merupakan sebagian syarat / tugas akhir penyelesaian studi pada Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta. Selama penelitian dan proses penyusunan skripsi ini, saya banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya menyampaikan ucapan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

- Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 2. Bapak Husni Thamrin, Ph.D., selaku dekan Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 3. Ibu Rinasari Kusuma, S.Sos., selaku Ketua Jurusan Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 4. Bapak Drs. Joko Sutarso, SE., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh ketelitian dan kesabaran sehungga skripsi ini dapat diselesaikan.
- 5. Ibu Dian Purworini, S.Sos., MM., selaku pembimbing II yang telah memberikan saran yang sangat berguna bagi penyempurnaan skripsi ini.
- 6. Ibu Dra, Prahastiwi Utari, M.Si., Ph.D., yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, serta nasehat selama penyelesaian skripsi.
- 7. Bapak / Ibu dosen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang sudah banyak membantu dan banyak memberikan informasi serta dorongan kepada saya.
- 8. Bapak Hary, selaku Sumber Daya Manusia beserta seluruh staff PT.Telkom Solo yang telah mengijinkan, menyediakan waktu dan fasilitas, serta memberikan informasi demi terselenggaranya penelitian ini.

9. My best friend di broadcast, public relations, advertaising, Sarjono,

Vicky, Fauzan, Bram, Ridho.

10. Orang tua tercinta, Ade- Ku tersayang beserta keluarga besar dan saudara-

saudaraku yang selalu memberikan perhatian, kasih saying, semangat dan

mendoakan keberhasilan saya.

11. Semua teman-teman ankatan 2006 Fakultas Komunikasi dan Informatika

Fany, Mono, Bram, Ridho, Viky, Sarjono, Maman, Agus, Uma, Susi, Arni

dll dan keluarga besar SSFC Indonesia dan Solo yang tidak bisa saya

sebutkan satu-persatu yang senantiasa membantu memberikan dukungan

dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Dan pihak-pihak lain yang sangat membantu hingga terselesaikan skripsi

ini yang tak dapat saya sebutkan satu-persatu. Terima kasih untuk segala

bantuan dan dukungannya.

Saya menyadari karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan dan

waktu yang tersedia menyebabkan penelitian dan penyusunan skripsi ini masih

jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, saran dan kritik demi penyempurnaan

skripsi ini sangat diharapkan.

Surakarta, C

Oktober 2011

INDRA SAPUTRA

L 100 060 033

vii

# **DAFTAR ISI**

Hala	aman		
HALAMAN JUDUL	i		
HALAMAN PENGESAHAN			
HALAMAN PERNYATAAN			
HALAMAN MOTTO			
HALAMAN PERSEMBAHAN			
KATA PENGANTAR	vi		
DAFTAR ISI	viii		
DAFTAR GAMBAR			
DAFTAR LAMPIRAN			
ABSTRAK	xiii		
BAB I PENDAHULUAN			
A. Latar Belakang Masalah	1		
B. Perumusan Masalah	6		
C. Tujuan Penelitian	6		
D. Manfaat Penelitian	6		
BAB II LANDASAN TEORI			
A. Penelitian Terdahulu	7		
B. Definisi Employee Relations	9		
C. Pemahaman Motivasi	22		

	D.	Kerangka Pemikiran	29
BAB	III	METODE PENELITIAN	
	A.	Tempat Penelitian	34
	В.	Bentuk Penelitian	35
	C.	Sumber Data	36
	D.	Teknik Sampling	37
	E.	Teknik Pengumpulan Data	37
	F.	Validitas Data	40
	G.	Analisis Data	42
	Н.	Sistematika Penelitian	44
BAB	IV	PROFIL PERUSAHAAN	
	A.	Gambaran Umum Telkom	45
	В.	Visi dan Misi Telkom	49
	C.	Strategi Telkom	51
	D.	Peran Telkom	52
	E.	Tujuan Telkom	52
	F.	Pengertian Logo Telkom	53
	G.	Struktur Organisasi Telkom Solo	56
BAB	V	HASIL PENELITIAN	
	A.	Deskripsi Permasalahan Penelitian	62
	В.	Pembahasan	78

BAB	VI	PENUTUP	
	A. Ke	esimpulan	83
	B. Re	komendasi	84
DAFT	AR PU	USTAKA	

LAMPIRAN

# **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Hubungan Berhipotesi Antara Hubungan Karyawan	30
Gambar 4.1	Logo Telkom	. 53
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT Telkom Solo	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Interview Guide Personalia (HRD) PT Telkom Solo

Lampiran II Karyawan PT Telkom Solo

Lampiran III Wawancara Dengan Manager HRD PT Telkom Solo

Lampiran IV Hasil Wawancara Dengan Personalia (HRD)

Lampiran V Hasil Wawancara Dengan Karyawan

Lampiran VI Hasil wawancara Dengan Manager HRD

Lampiran VII Surat Keterangan Penelitian PT Telkom Solo

Lampiran VIII Curriculum Vitae Indra Saputra

#### **ABSTRAK**

#### **INDRA SAPUTRA**

#### L 100 060 033

Indra Saputra, L100060033, Strategi Pengembangan *Employee Relations* Usaha Meningkatkan Motivasi Kinerja Karyawan PT Telkom Solo, Skripsi, Program Studi Ilmu komunikasi, Konsentrasi *Public Relations*, Fakultas Komunikasi Dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2011

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah Komunikasi antar karyawan (*employee relations*) dipandang sebagai komunikasi yang tepat dalam membangun komunikasi dan hubungan yang harmonis antara pegawai dengan manajemen. *Employee relations* menjadi alat komunikasi antar karyawan dengan manajemen dalam memenuhi aspirasi dan dalam membangun motivasi karyawan dalam bekerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi PT Telkom Solo dalam pengembangan *employee relations* sebagai usaha meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Dalam penelitian ini dipergunakan metode penelitian kualitatif, Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian tidak mencari atau menjelaskan hubungan dan tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, sedangkan pemaparan dengan menggunakan metode deskriptif dilakukan dengan pengumpulan dan penyusunan data yang diperoleh melalui hasil wawancara tetapi meliputi analisis.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *employee relations* yang diterapkan di PT Telkom Solo berdampak positif terhadap kinerja dengan meningkatnya motivasi kerja karyawan, hubungan antar karyawan (*employee relations*) yang dilakukan oleh PT Telkom Solo seperti menghilangkan kesenjangan antar karyawan, seperti mengadakan outbound, training, piknik bersama atau *family gathering*. Ditambah dengan penyelenggaraan proses komunikasi termasuk media internal dan eksternal sehingga proses komunikasi mampu mendukung secara efektif terselenggaranya proses kegiatan *public relations*, dan kegiatan sosial yang memberikan nilai tambah terhadap penerapan *employee relations*.

Kata kunci : Motivasi Kerja, Hubungan antar karyawan (*employee relations*), Perilaku Organisasi