

**AKTIVITAS KOMUNIKASI *EMPLOYEE RELATIONS* PADA ORGANISASI
BISNIS YANG DITERAPKAN PADA KONSEP *MALL* DENGAN
DEPARTEMEN STORE
(Analisis Perbandingan antara *Trade Mall Saphir Square* dengan
Gardena Departement Store)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Disusun oleh

HASTANING SAKTI

03 09 02249 / KOMUNIKASI

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2010

HALAMAN PERSETUJUAN

AKTIVITAS KOMUNIKASI *EMPLOYEE RELATIONS* PADA ORGANISASI BISNIS YANG DITERAPKAN PADA KONSEP *MALL* DAN *DEPARTMENT STORE*

(Analisis Perbandingan antara *Trade Mall Saphir Square* dengan *Gardena Department Store*)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan Program Studi Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun Oleh :

Hastaning Sakti

NPM : 03 09 02249 / KOM

Disetujui Oleh :



Dr. phil. Yudi Perbawaningsih, M. Si

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : *Aktivitas Komunikasi Employee Relations Pada Organisasi Bisnis Yang Diterapkan Pada Konsep Mall Dan Department Store*

(Analisis Perbandingan antara *Trade Mall Saphir Square* dengan *Gardena Department Store*)

Penyusun : Hastaning Sakti

NPM : 03 09 02249/KOM

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari : Senin, 22 Februari 2010

Pukul : 09.30 WIB - 10.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran I

TIM PENGUJI

Dr. phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si

Penguji Utama

Ike Devi S.,S.Sos., M.Si

Penguji I

Drs. Setio Budi HH., M.Si

Penguji II



.....
.....
.....

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hastaning Sakti
Nomor Mahasiswa : 03 09 02249
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Tulis : *Aktivitas Komunikasi Employee Relations Pada Organisasi Bisnis Yang Diterapkan Pada Konsep Mall Dan Department Store*
(Analisis Perbandingan antara *Trade Mall Saphir Square* dengan *Gardena Department Store*)

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari di duga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 16 Maret 2010

Saya menyatakan,



Hastaning Sakti



Untuk : Bapak dan Ibu

Adeku tercinta...

Keluargaku yang kusayangi

my lovely...

**Semua pihak yang telah
memberi bantuan**

dengan segala

ketulusan.....

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang berlimpah serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini dengan judul “ *Employee Relations Pada Organisasi Bisnis Yang Diterapkan Pada Konsep Mall Dengan Department Store (Analisis Perbandingan Antara Trade Mall Saphir Square Dan Gardena Department Store)* “.

Laporan Skripsi ini menyajikan hal-hal mengenai perbandingan hubungan karyawan yang diterapkan pada Trade Mall Saphir Square dan Gardena Department Store yang diperoleh melalui proses wawancara secara mendalam dengan nara sumber dari kedua objek penelitian tersebut. Adapun penulisan laporan skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh kelulusan Program Studi Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penyusunan laporan skripsi ini, telah banyak pihak yang memberikan dorongan, bimbingan dan pengarahan sehingga terselesainya laporan skripsi ini.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa ada untuk mendengarkan seruanmu dan menemani setiap detik langkah hidupmu. Terima kasih untuk kebaikan, teguran, serta kasih sayang yang luar biasa melalui orang-orang di sekitarku.

2. Ibu Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M. Si, selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih Bu untuk segala kesabaran, masukan, bimbingan serta saran, bantuan dan ilmu selama ini...
Maaf ya Bu jika saya ada salah...
3. Kedua orangtuaku (Bpk. Yusuf Sukardjo dan Ibu Maria Cicilia Harini) dengan segala kasih sayang, doa, nasihat, perhatian yang selalu menjadi bekal hidup. Aku bangga dan sayang memiliki orang tua seperti Bapak dan Ibu (I Lup U so much...)
4. My Lovelly sister Vincencia Kristiani yang sangat aku sayangi serta kukasihi... Tengkyu ya Ndut buat perhatian, doa, canda tawa ketika aku lagi suntuk dan kasih sayangnya ya...Walaupun kadang-kadang menyebalkan tapi hidupkan tidak akan lengkap dan berwarna tanpa kamu...I Lup u so much....
5. “My Special Ones” Anggoro Catur Nugroho sang motivator sejatiku (tanpa kamu mungkin skripsiku tergantung di tengah jalan). Terima kasih untuk segala doa, waktu, perhatian, solusi, semangat, kesabaran, kasih sayang serta kata-kata mutiara yang kamu berikan untuk aku terutama ketika aku merasa buntu... I Lup u so much..
6. Pihak Trade Mall Saphir Square yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di tempat tersebut.
7. Bapak Arief Hendrianto selaku Public Relations Trade Mall Saphir Square selaku nara sumber. Terima kasih untuk kesediaan, waktu serta bimbingan Bapak selama penulis meneliti konsep Employee Relations di Trade Mall Saphir Square.
8. Mbak Yuanita selaku nara sumber karyawan Trade Mall Saphir Square.

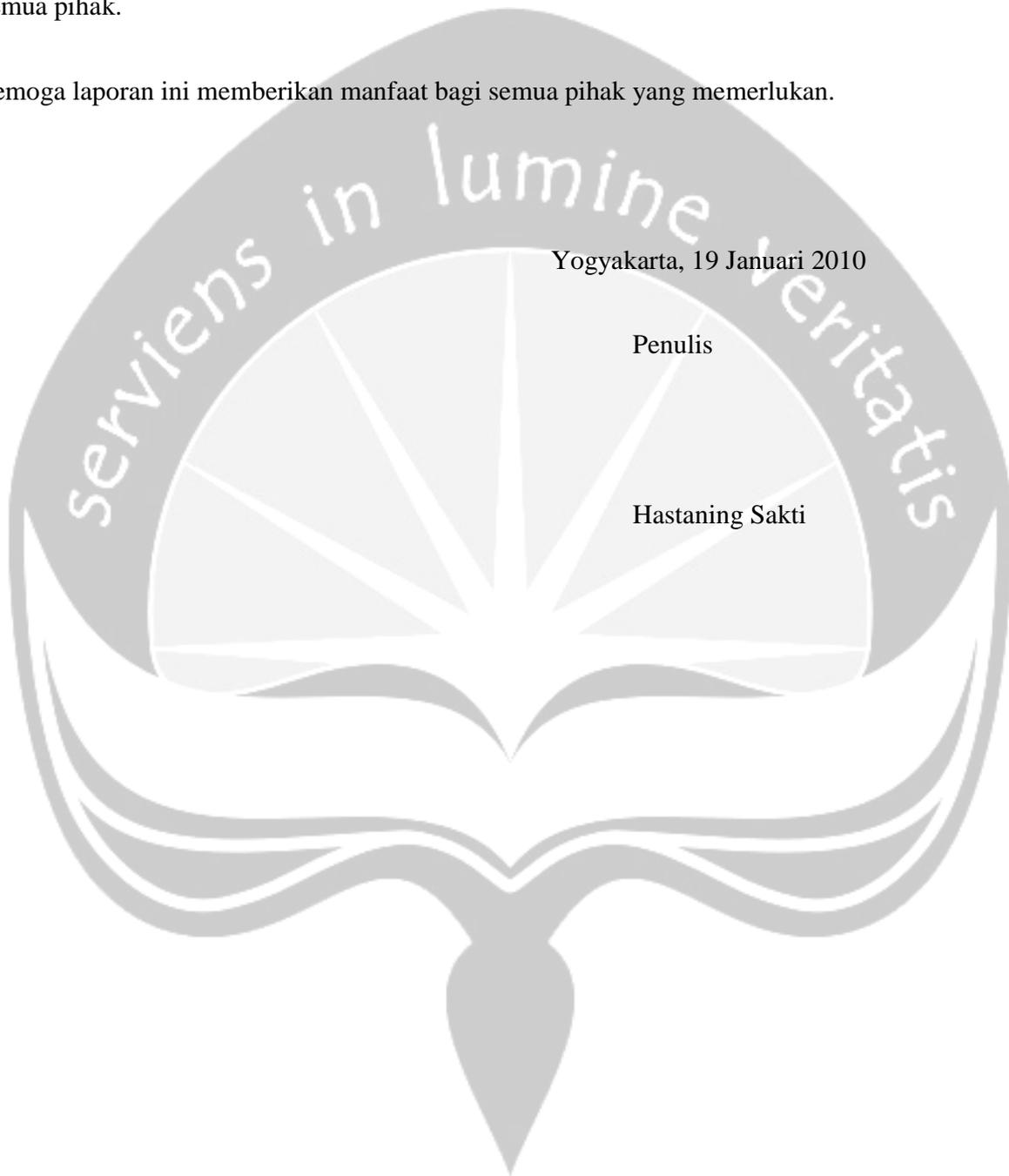
9. Pihak Gardena Department Store yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di tempat tersebut.
10. Ibu Susi selaku Public Relations Gardena Department Store selaku nara sumber. Terima kasih untuk kesediaan, waktu serta bimbingan Ibu selama penulis meneliti konsep Employee Relations di Gardena Department Store.
11. Ibu Sarjinem, Kepala Department lantai 4 Gardena Department Store selaku nara sumber karyawan.
12. Terima kasih juga untuk teman-temanku selama mengadu nasib di FISIP tercinta : Clamitan Crew (Mboni, Leoni, Dismas, Niko, Seto) serta teman-temanku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Buat Hanny teman seperjuangan yang sekarang menghilang... Kemana Han ??? Kerja melulu, ayo kuliah dulu diselesaiin....i miss u lho...

Buat Grace Limbong teman seperjuangan dalam bimbingan.. Ayo semangat jengg....
13. Semua pihak yang telah membantu penulis di dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangannya, oleh sebab itu penulis menerima masukan, baik berupa kritik maupun saran dari semua pihak.

Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.



Yogyakarta, 19 Januari 2010

Penulis

Hastaning Sakti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN	7
D. KERANGKA TEORI.....	7
E. KERANGKA KONSEP.....	42
F. METODOLOGI PENELITIAN.....	56

BAB II	GAMBARAN UMUM	
	A. GARDENA DEPARTMENT STORE.....	61
	1. SEJARAH DAN PERKEMBANGAN.....	61
	2. STRATEGI, VISI, DAN MISI.....	63
	3. TARGET VISI DAN MISI.....	64
	4. MOTTO.....	65
	B. TREDE MALL SAPHIR SQUARE.....	65
	1. SEJARAH DAN PERKEMBANGAN.....	65
	2. KANTOR PEMASARAN DAN DEVELOPER.....	69
	3. STATEGI, VISI DAN MISI.....	69
	4. MOTTO.....	70
BAB III	HASIL TEMUAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	71
	A. HASIL TEMUAN DATA	71
	1. GARDENA DEPARTMENT STORE.....	72
	2. TRADE MALL SAPHIR SQUARE.....	83
	B. ANALISIS DATA.....	103
	1. Analisis Perbandingan Karakteristik Antara Konsep <i>Department Store</i> Dengan Konsep <i>Mall</i>	104

2. Analisis Perbandingan Arah Aliran Komunikasi Dalam Employee Relations Antara Konsep Mall Dengan Konsep Department Store.....	109
3. Analisis Perbandingan <i>Employee Relations</i> Berdasarkan Jangkauan Media Yang Digunakan Antara Konsep <i>Mall</i> Dengan Konsep <i>Department Store</i>	119
BAB IV PENUTUP.....	138
A. KESIMPULAN.....	138
B. SARAN DAN KRITIK.....	142
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Daftar Lampiran	
I. Struktur Organisasi Gardena Department Store	
II. Struktur Organisasi Trade Mall Saphir Square	
III. Surat Keterangan	
IV. Interview Guide	
V. Transkrip Hasil Wawancara	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Metode paling efektif vs paling tidak efektif untuk berkomunikasi dengan para pegawai dalam sepuluh situasi yang berbeda	25
Tabel 1.2	Perbandingan Karakteristik antara Mall dengan Department Store.....	52
Tabel 1.3	Asumsi Perbandingan Arah Aliran Komunikasi Dalam Employee Relations Antara Trade Mall Saphir Square Dengan Gardena Department Store	53
Tabel 1.4	Asumsi Perbandingan Employee Relations Berdasarkan Jangkauan Media yang Digunakan Antara Trade Mall Saphir Square Dengan Gardena Department Store	54
Tabel III.1	Perbandingan Karakteristik Antara Gardena Department Store Dengan Trade Mall Saphir Square	101
Tabel III.2	Perbandingan Karakteristik Antara Konsep Department Store Dengan Konsep Mall	108
Tabel III.3	Perbandingan Arah Aliran Komunikasi Dalam Employee Relations Antara Trade Mall Saphir Square Dengan Gardena Department Store	110
Tabel III.4	Perbandingan Jenis Media Yang Digunakan Dalam Employee Relations Antara Trade Mall Saphir Square Dengan Gardena Department Store	120

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan pada dua lokasi yaitu *Trade Mall Saphir Square* dan *Gardena Department Store*. *Trade Mall Saphir Square* berlokasi pada Jl. Laksda Adisucipto Kav. 32-34, Yogyakarta 55001 dan untuk *Gardena Department Store* berlokasi pada Jalan Urip Sumoharjo No. 37-C, Yogyakarta. Peneliti memilih kedua objek tersebut dikarenakan peneliti ingin memberikan perbandingan mengenai konsep *Employee Relations* yang diterapkan pada *mall* yang diwakili oleh *Trade Mall Saphir Square* dengan konsep *Employee Relations* yang diterapkan pada *department store* yang diwakili oleh *Gardena Department Store*. Selain itu peneliti juga ingin menggali lebih dalam mengenai konsep *Employee Relations* yang diterapkan oleh *mall* dan *department store*. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membandingkan konsep *Employee Relations* yang diterapkan oleh *mall* dan *department store*. Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah metode studi kasus dengan teknis analisis perbandingan, sedangkan untuk teknik pengumpulan data penulis menggunakan metode wawancara secara mendalam kepada *Public Relations* pada kedua objek tersebut. Metode wawancara digunakan untuk mencari data-dagta yang akan diolah oleh peneliti.

Pada penelitian ini kedua objek peneltian yaitu *mall* dan *department store* memiliki karakteristik yang berbeda yaitu dari segi luas bangunan, kepegawaian, kepemilikan modal, jumlah toko dan pengelolaan toko. *Trade Mall Saphir Square* memiliki luas bangunan 21.750 m² dimana memiliki dan mengelola pegawai yang terdiri dari karyawan sendiri dan karyawan tenant. Karyawan *tenant* merupakan karyawan yang menempati unit-unit yang disewakan, hal itu berpengaruh pada pengelolaan dimana *Trade Mall Saphir Square* memiliki kantor manajemen pusat yang berfungsi sebagai pengelola aktivitas kinerja. *Trade Mall Saphir Square* tidak memiliki kewenangan terhadap karyawan *tenant*, hubungan hanya terletak pada shift jam kerja, untuk informasi serta peneguran karyawan *tenant* *Trade Mall Saphir Square* akan menghubungi pemilik toko yang menyewa unit di *Saphir*. *Gardena Department Store* memiliki luas bangunan 6,000 m² yang hanya memiliki karyawan sendiri beserta SPGnya. Pengelolaan karyawan cenderung lebih sederhana mengingat hanya mengelola karyawan sendiri.

Konsep *Employee Relations* yang diterapkan kedua objek penelitian tidak memiliki perbedaan yang mencolok. Kedua objek penelitian menerapkan komunikasi arah ke atas, ke bawah, dan sejajar. Perbedaan terletak pada komunikasi lintas saluran yang hanya diterapkan pada *mall* karena factor kepegawaian yang banyak serta jumlah toko. Pemilihan media pada konsep *Employee Relations* memiliki perbedaan pada adanya jaringan telepon internal pada *mall*. Sedangkan untuk papan pengumuman, kaset CCTV, stasiun radio, kotak saran, obrolan langsung, literatur pengenalan, rapat dinas, *briefing* harian, program penghargaan untuk karyawan terbaik, program pelatihan yang berupa *on the job training* serta *off the job training* dan penggunaan komunikasi dalam bentuk lisan (perintah dan instruksi) juga diterapkan pada *mall* dan *department store*. Berdasarkan wawancara secara mendalam dengan narasumber diketahui bahwa dalam menerapkan *Employee Relations* karakteristik-karakteristik tidak mempengaruhi dalam memilih media-media yang digunakan. Kenyataan dalam lapangan memperlihatkan bahwa media tersebut efektif atau tidak yang menjadi pertimbangan pemilihan media-media.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah peneliti menemukan fakta bahwa secara garis besar perbedaan antara konsep *mall* dengan konsep *department store* terlihat pada kepemilikan modal perusahaan serta system kepegawaian yang berdampak pada perbedaan pengelolaan manajemen perusahaan. Selain itu pemilihan penggunaan media dalam konsep Employee Relations tidak berdasarkan pada karakteristik dari kedua objek penelitian melainkan pada tingkat kebutuhan serta efektif tidaknya media tersebut dapat digunakan untuk menciptakan suasana *Employee Relations* yang baik.

