



***EMPLOYEE RELATIONS* DAN UPAYA DALAM
MENINGKATKAN IKLIM KOMUNIKASI ANTAR
KARYAWAN DISKOMINFO BELITUNG TIMUR**

SKRIPSI

Disusun oleh

Nama : Devina Handayani

NIM : 1706015018

Peminatan : Hubungan Masyarakat



Uhamka
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

JAKARTA, 2021

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devina Handayani
NIM : 1706015018
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat (*Public Relations*)
Judul Skripsi : *Employee Relations Dan Upaya Dalam Meningkatkan Iklim Komunikasi Antar Karyawan Diskominfo Belitung Timur*

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut benar-benar hasil penelitian saya dan BUKAN PLAGIAT. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Jakarta, 18 Juli 2021

Yang menyatakan



METERAI
TEMPEL
FESAJX280122801

Devina Handayani

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Peran *Employee Relations* Dalam Meningkatkan Iklim
Komunikasi Antar Karyawan Diskominfo Belitung Timur
Nama : Devina Handayani
NIM : 1706015018
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat (*Public Relations*)

Telah diperiksa dan disetujui
untuk mengikuti ujian skripsi oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Hj. Novi Andayani Praptiningsih, M.Si

Farida Hariyati, S.IP., M.I.Kom

Tanggal: 24 Juni 2021

Tanggal: 11 Juli 2021

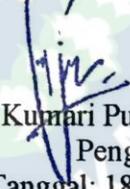
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : *Employee Relations* Dan Upaya Dalam Meningkatkan Iklim
Komunikasi Antar Karyawan Diskominfo Belitung Timur
Nama : Devina Handayani
NIM : 1706015018
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat (*Public Relations*)

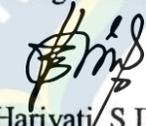
Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang
skripsi yang dilaksanakan pada hari Sabtu, 31 Juli 2021,
dan dinyatakan LULUS


Dr. Syaiful Rohim, M.Si.
M.I.Kom Penguji I
Tanggal: 24 Agustus 2021


Gilang Kumari Putra, S.Sos.,
Penguji II
Tanggal: 18 Agustus 2021


Dr. Hj. Novi Andayani Praptiningsih, M.Si
Pembimbing I

Tanggal: 11 November 2021


Farida Hariyati, S.IP., M.I.Kom
Pembimbing II

Tanggal: 9 November 2021

Mengetahui,
Dekan

Dra. Tellys Colliana, M.Hum

ABSTRAK

Judul Skripsi	: <i>Employee Relations</i> Dan Upaya Dalam Meningkatkan Iklim Komunikasi Antar Karyawan Diskominfo Belitung Timur
Nama	: Devina Handayani
NIM	: 1706015018
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Peminatan	: Hubungan Masyarakat
Halaman	: 124 + xii halaman + 1 bagan + 4 tabel + 6 lampiran

Penelitian ini berjudul *Employee Relations* dan Upaya Dalam Meningkatkan Iklim Komunikasi Antar Karyawan Diskominfo Belitung Timur. Latar belakang penelitian ini karena masih terjadinya kesalahpahaman diantara karyawan Diskominfo dikarenakan kurangnya komunikasi sehingga diadakanlah kegiatan *employee relations*. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana iklim komunikasi antar karyawan Diskominfo Belitung Timur ?. Apa saja upaya dan kegiatan *employee relations* dalam meningkatkan iklim komunikasi antar karyawan di Diskominfo Belitung Timur ?.

Penelitian ini menggunakan Teori Hubungan Manusia dan Teori Manajemen Hubungan. Teori-teori tersebut digunakan karena berkaitan dengan judul penelitian yang dimana meneliti iklim komunikasi hubungan yang dijalin antara sesama karyawan. Teori manajemen hubungan berkaitan dengan kegiatan *employee relations* yang direncanakan dan dimanajemen untuk diselenggarakan sebagai kegiatan wajib.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian yaitu metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam, studi pustaka, observasi, dan dokumentasi. Dengan metode analisis data Miles & Huberman dan teknik analisis data yaitu triangulasi sumber.

Hasil penelitian yaitu Iklim komunikasi secara keseluruhan bersifat dua arah dan komunikasi secara informal lebih efektif dibandingkan secara formal. Kegiatan *employee relations* yang diadakan yaitu *Family Outing*, Hari Kemerdekaan Indonesia, Hari Besar Keagamaan, *Special Day*, dan konferensi wartawan. Melalui *employee relations* karyawan dapat berkomunikasi dengan karyawan lainnya secara lebih bebas dan santai tanpa perlu memandang status jabatan sehingga berperan besar dalam meningkatkan iklim komunikasi.

Kata Kunci : *Employee Relations, Iklim Komunikasi, Karyawan.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kontribusi Penelitian.....	7
1.5.1 Kontribusi Akademis.....	7
1.5.2 Kontribusi Praktis.....	7

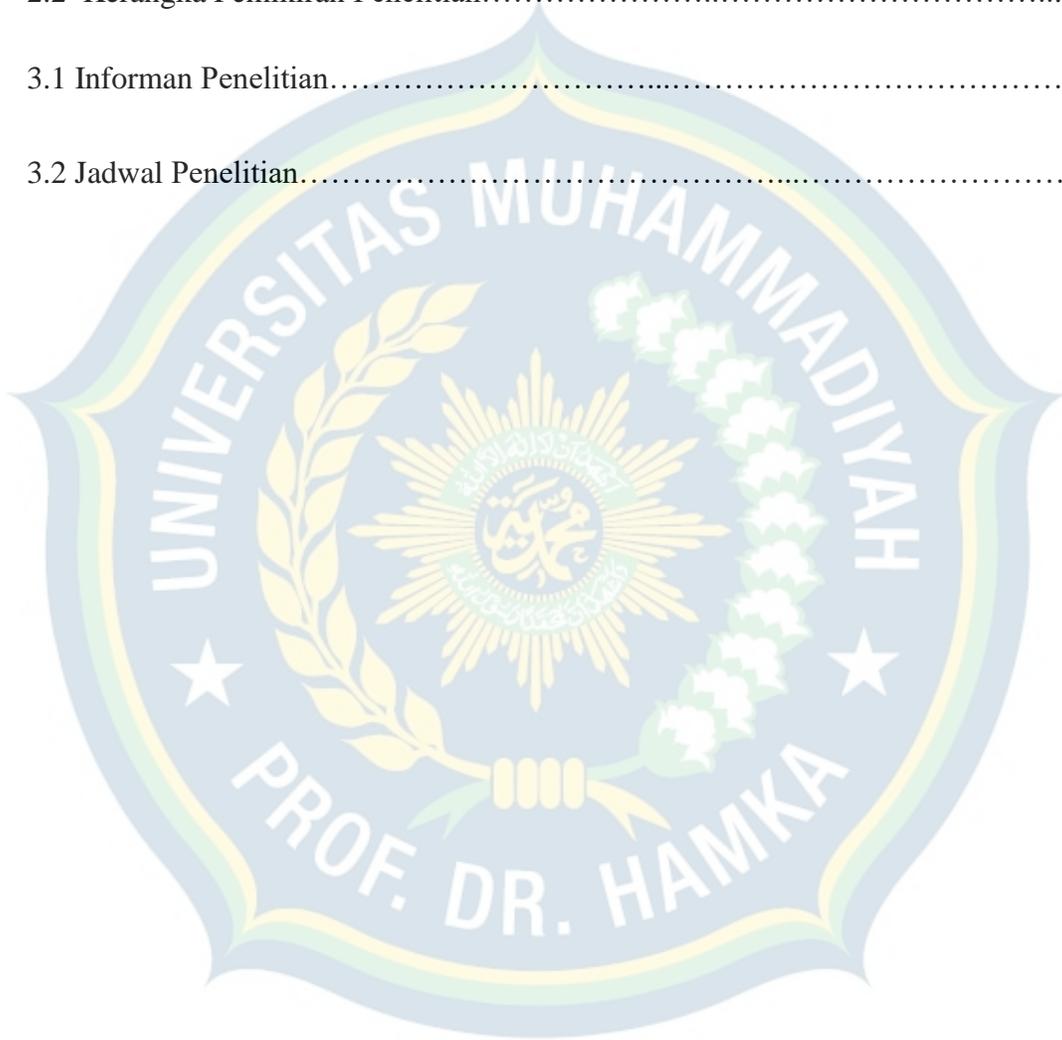
1.5.3 Kontribusi Metodologis.....	7
1.6 Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian.....	8
1.6.1 Kelemahan Penelitian.....	8
1.6.2 Keterbatasan Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN PEMIKIRAN.....	10
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Paradigma Penelitian.....	13
2.3 Hakekat Komunikasi.....	15
2.3.1 Pengertian Komunikasi.....	15
2.3.2 Fungsi Komunikasi.....	17
2.3.3 Model Komunikasi.....	21
2.3.4 Elemen Komunikasi.....	22
2.3.5 Konteks Komunikasi.....	26
2.4 <i>Public Relations</i>	30
2.4.1 Fungsi dan Tujuan <i>Public Relations</i>	33
2.4.2 <i>Government Public Relations</i>	35
2.4.3 <i>Employee Relations</i>	37

2.4.4	Iklim Komunikasi.....	40
2.5	Komunikasi Organisasi	42
2.6	Teori Hubungan Manusia	44
2.6	Teori Manajemen Hubungan.....	46
2.7	Bagan Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		49
3.1	Pendekatan, Jenis dan Metode Penelitian.....	49
3.1.1	Pendekatan Penelitian.....	49
3.1.2	Metode Penelitian.....	49
3.1.3	Jenis Penelitian.....	51
3.2	Penentuan Informan.....	52
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.3.1	Wawancara Mendalam.....	53
3.3.2	Studi Pustaka.....	53
3.3.3	Observasi.....	54
3.3.4	Dokumentasi.....	54
3.4	Metode Analisis Data.....	54
3.5	Teknik Keabsahan Data.....	55

3.6	Bagan Alur Penelitian.....	57
3.6	Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....		59
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	59
4.4.1	Profil Singkat Diskominfo.....	59
4.4.2	Fungsi Diskominfo.....	60
4.2	Iklm Komunikasi di Diskominfo Belitung Timur	65
4.2.1	<i>Employee Relatations</i> di Diskominfo Belitung Timur.....	69
4.4.2	<i>Employee Relations</i> dan Upaya dalam Meningkatkan Iklm.....	78
4.3	Pembahasan.....	83
BAB V HASIL PENUTUP.....		94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran-saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN.....		102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		124

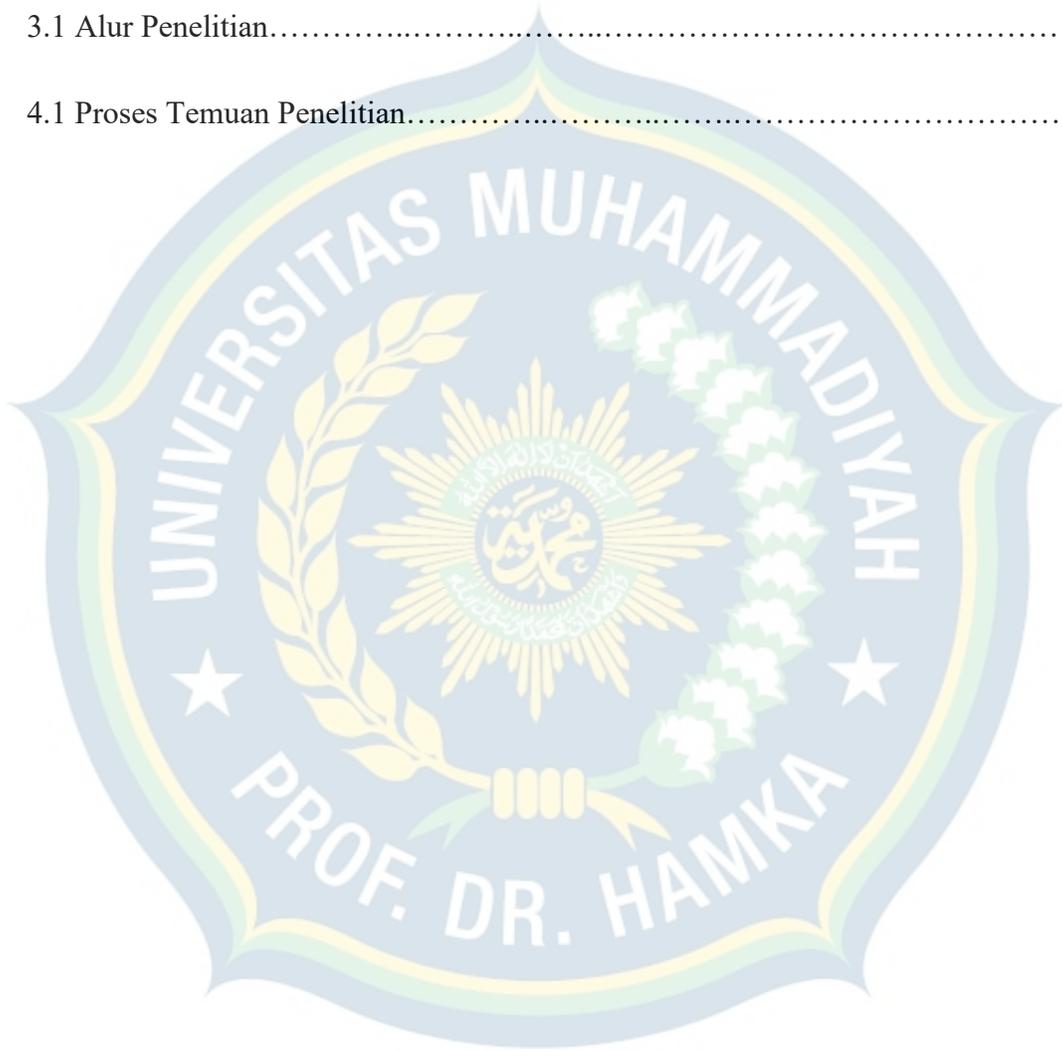
DAFTAR TABEL

2.1. Kajian Terdahulu.....	10
2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	48
3.1 Informan Penelitian.....	53
3.2 Jadwal Penelitian.....	58



DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Simetris Dua Arah	21
3.1 Alur Penelitian.....	57
4.1 Proses Temuan Penelitian.....	93



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan kegiatan sosial yang dilakukan sehari-hari oleh setiap manusia. Tuhan menciptakan manusia untuk hidup berdampingan satu sama lain. Dengan berkomunikasi manusia menjadi makhluk sosial yang hidup bermasyarakat. Komunikasi dianggap mempunyai peranan yang penting dalam hidup manusia dikarenakan makhluk sosial memerlukan orang lain dan juga membutuhkan kelompok baik itu dalam perusahaan ataupun organisasi. Menurut Mulyana (2007:46), komunikasi (*communicaton*) berasal dari bahasa Latin *communis* atau *communico* atau *communicare* yang berarti sama atau membuat sama.

Menurut Rogers (dalam Mulyana 2007:62), komunikasi merupakan proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Komunikasi yang terjadi di dalam suatu perusahaan atau organisasi mempunyai kesulitan yang cukup tinggi, yaitu bagaimana menyalurkan gagasan, mengemukakan pendapat, menyalurkan dan menerima informasi ialah hal yang sulit serta menjadi tantangan tersendiri dalam proses komunikasi.

Karyawan merupakan aset yang penting dimiliki oleh perusahaan maupun lembaga. Karyawan memiliki peranan yang penting dalam berlangsungnya suatu perusahaan dimana karyawan sebagai tenaga kerja yang melaksanakan seluruh kegiatan pekerjaan yang ada dalam perusahaan. Karyawan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kesuksesan serta berjalannya suatu perusahaan. Karyawan merupakan penunjang roda aktivitas perusahaan. Karena itulah lingkungan pekerjaan karyawan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Perlu diketahui bahwa produktivitas karyawan akan tercapai secara maksimal jika didukung dengan iklim komunikasi yang harmonis, positif serta kondusif. Iklim komunikasi inilah yang kemudian diperlukan oleh karyawan secara psikologis karena bisa mempengaruhi dan membangun motivasi serta produktivitas kinerja karyawan (Nitisemito (2000)).

Dengan komunikasi yang lancar maka aliran penyampaian serta mendapatkan informasi dapat berjalan dengan lancar pula sehingga dapat membentuk iklim komunikasi di perusahaan yang berkembang serta kondusif. Segala macam bentuk aktivitas atau pekerjaan dalam sebuah perusahaan membutuhkan iklim komunikasi yang kondusif sehingga dapat mendukung koordinasi serta kerja sama yang baik dalam menjalankan seluruh pekerjaan. Setiap karyawan atau individu dalam perusahaan diharuskan untuk berkomunikasi atau berinteraksi dengan individu lainnya, antara sesama karyawan (*horizontal communication*), bawahan dengan atasan (*upward communication*), maupun antara atasan dengan bawahan (*downward communication*) (Eunju, (2009:5)).

Banyak sekali kesalahpahaman yang terjadi di dalam perusahaan, dimana apa yang dibutuhkan karyawan sangat jarang menjadi perhatian oleh manajemen atau *Public Relations* perusahaan. Tidak jarang manajemen ataupun PR merespon secara sempit kebutuhan karyawan hanyalah sebatas uang tambahan atau hanya uang lembur semata. Pada hakikatnya memang kebutuhan secara material itu sangatlah penting, tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa iklim pekerjaan yang memberikan kenyamanan serta lingkungan kerja yang kondusif dan positif merupakan kebutuhan yang juga harus dipenuhi oleh setiap perusahaan dan lembaga. Poole (1985) mengatakan bahwa iklim komunikasi sangatlah penting karena berkaitan dengan konteks perusahaan dengan konsep-konsep, perasaan serta harapan karyawan perusahaan (Pace & Faules, 2006:148).

Menurut Muhammad (2007:84) iklim komunikasi yang penuh akan persaudaraan maka dapat mendorong anggota atau karyawan dalam organisasi atau perusahaan untuk bisa berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan anggota atau karyawan yang lain. Sedangkan iklim negatif dapat menjadikan karyawan menjadi tidak berani dalam berkomunikasi secara terbuka dan penuh persaudaraan. Tidak sesuai iklim komunikasi dengan harapan karyawan dapat menyebabkan timbulnya berbagai pertengkaran yang membuat pengambilan sebuah keputusan yang dibutuhkan karyawan-karyawan menjadi tidak terlaksana dengan baik. Jika iklim komunikasi tidak menjadi perhatian, maka akan menjadi sebuah permasalahan yang lebih besar.

Karyawan di perusahaan akan merasa tidak nyaman dalam melakukan pekerjaannya sehingga berdampak pada iklim komunikasi yang menjadi tidak efektif dan kondusif. Dari ketidaknyamanan tersebut menghasilkan dampak yang signifikan, yaitu berdampak tidak hanya kepada produktivitas karyawan tetapi juga bisa mempengaruhi tingginya stress dan penurunan motivasi karyawan dalam bekerja. Hal ini sangat berdampak pada stabilitas dan produktivitas perusahaan tersebut.

Setiap perusahaan maupun lembaga harus bisa terus berupaya membuat sebuah program, strategi maupun inovasi untuk bisa melestarikan kualitas iklim komunikasi yang kondusif serta mempertahankan hubungan antar karyawan sehingga terjalin dengan harmonis. Caranya yaitu, salah satunya dengan membuat sebuah kegiatan *employee relations*. *Employee relations* adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mendorong hubungan antar karyawan dan juga sebagai alat komunikasi yang kondusif bagi internal perusahaan. Djaja (2012:26-27) mengemukakan bahwa *employee relations* adalah salah satu bentuk kegiatan *internal public relations* yang memfokuskan kepada hubungan antar pimpinan perusahaan dengan karyawannya sehingga iklim komunikasi antar karyawannya pun kondusif.

Iklim komunikasi organisasi menurut Stinger (dalam Wirawan, 2007), mendefinisikan iklim komunikasi organisasi sebagai:

“Iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi-persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja

anggota organisasi. Tagiuri dan Litwin mengatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi dan mempengaruhi perilaku mereka serta dapat dilukiskan dalam satu set karakteristik atau sifat organisasi”.

Setiap perusahaan maupun lembaga dan organisasi membutuhkan iklim pekerjaan yang kondusif dengan mengadakan *employee relations*, tak terkecuali Diskominfo. Diskominfo atau Dinas Komunikasi dan Informatika Belitung Timur merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bertugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian dan statistik.

Peneliti tertarik untuk meneliti iklim komunikasi antar karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika Belitung Timur serta melihat *employee relations* dan upaya dalam mempengaruhi iklim komunikasi di lingkungan pekerjaan di Diskominfo Belitung Timur. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Employee Relations* dan upaya dalam meningkatkan iklim komunikasi antar karyawan Diskominfo Belitung Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana iklim komunikasi antar karyawan Diskominfo Belitung Timur ?

2. Apa saja upaya serta kegiatan *employee relations* dalam meningkatkan iklim komunikasi antar karyawan di Diskominfo Belitung Timur?

1.3 Pembatasan Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih terarah, fokus, dan mendalam, peneliti memberi batasan pada masalah penelitian ini. Batasan masalah peneliti hanya terkait dengan peran *employee relations* dalam meningkatkan iklim komunikasi antar karyawan di Diskominfo Belitung Timur. Apabila diuraikan maka batasan masalahnya antara lain:

- a. Objek penelitian ini adalah Diskominfo Belitung Timur.
- b. Subjek penelitian ini adalah kegiatan *employee relations* dan iklim komunikasi.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk memahami iklim komunikasi serta upaya *employee relations* dalam meningkatkan iklim komunikasi antar karyawan Diskominfo Belitung Timur.
2. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kegiatan *employee relations* yang dilakukan Diskominfo Belitung Timur untuk meningkatkan iklim komunikasi antar karyawannya.

1.5 Kontribusi Penelitian

1.5.1 Kontribusi Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberi banyak kontribusi positif sebagai sumber informasi, pengetahuan dan juga bisa digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi yang ingin mempelajari lebih dalam tentang peran *employee relations* dalam meningkatkan iklim komunikasi antar karyawan.

1.5.2 Kontribusi Praktis

Secara praktis diharapkan dapat menjadi literatur bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi yang ingin melakukan penelitian lanjutan. Peneliti berharap secara praktis bahwa hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Belitung Timur.

1.5.3 Kontribusi Metodologis

Secara metodologis diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pembentukan konsep atau teori-teori baru yang relevan di *Public Relations* dan juga diharapkan dapat sebagai pengembangan teori-teori sebelumnya.

1.6 Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian

1.6.1 Kelemahan Penelitian

Kelemahan dari penelitian ini yaitu jumlah informan dalam penelitian ini hanya berjumlah 4 informan tanpa adanya wawancara dengan pimpinan atau Kepala Dinas Diskominfo Belitung Timur karena adanya kendala dalam proses tersebut.

1.6.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu ruang lingkup yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup satu lembaga yang ruang lingkungannya tidak luas dan besar sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan kepada ruang lingkup atau populasi yang lebih luas.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan peneliti ditulis sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan, signifikasi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab ini membahas tentang kajian penelitian terdahulu, paradigma penelitian, hakikat komunikasi, teori peminatan, model komunikasi, teori utama, dan teori pendukung,

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas pendekatan penelitian, metode penelitian, jenis penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, metodologi analisis data, bagan alur penelitian dan lokasi jadwal penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang Deskripsi singkat Objek Penelitian, memaparkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan dan saran-saran secara akademis dan praktis.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Masmuh. 2010. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UPT Penerbitan Muhammadiyah Malang.
- Ardianto, Elvinaro & Soleh Soemirat. 2015. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arni, Muhammad. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bowen, S. A. 2012. *Ethics in Government Public Relations*. In M Lee, *The Practice of Government Public Relations*. Florida: CRC Press.
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center dan Glen M. Broom. 2006. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Danandjaja. 2011. *Peran Humas Dalam Perusahaan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Denzin, Norman K. & Yvonna S. Lincoln (eds.). 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Terj. Dariyatno dkk. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Djaja, H. R Danan. 2012. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Bandung: Alumni.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Eunju, Rho. 2009. *The Impact of Organizational Communication on Public and Nonprofit Managers' Perception of Red Tape*. Ohio: Public Management Research Conference.

- Grunig, Larissa A. James E. Grunig. & Dozier David M. 2002. *Excellent Public Relation and Effective Organization*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Jablin, F. M. 2001. *Communication Competence*. California: Sage Publication, Inc
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations* Edisi kelima. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kasali, Rhenald. 2000. *Manajemen Public Relations*. Jakarta : PT. Temprint
- Kriyantono, Rachmat. 2005. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kusumastuti, F. 2002. *Dasar-dasar Humas*. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moleong, Lexy. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moore, H. Frazier. 2004. *Humas (Membangun Citra dengan Komunikasi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhyi, Muttaqin. & Nirmalasari. 2016. *HR Plan & Strategy (Strategi Jitu Pengembangan Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Penebar Swadaya Group.
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.

- Nawawi, H. Hadari & M. Martini. 1996. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, cet. 2.
- Neuman, W. Lawrence. 2003. *Social Research Methods: Qualitative And Quantitative Approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Nitisemito, Alex S. 2000. *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. 3. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pace, R. Wayne & Don F. Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Patton, Michael Quinn. 2002. *Qualitative Evaluation Methods*. Third Edition.. Beverly Hills: Sage Publication.
- Rogers, Everett M & Rekha Agrawala-Rogers. 1976. *Communication In Organization*. New York: The Free Press.
- Rakhmat, Jalaludin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sudjana. 2001. *Metode & Teknik Pembelajaran Partisipatif*. Bandung: Falah Production
- Sudjana, Nana & Ibrahim. 2001. *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata. 2009. *Landasan Psikologi dan Proses Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Suprpto, Tommy. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Jakarta: PT. Buku Seru.

Tubbs & Moss, Conrad. 2005. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Gramedia

Verderber, Kathleen S. Verderber, Rudolph F. & Berryman-Fink, Cynthia. 2007. *Inter-Act : Interpersonal Communication Concept, Skills and Contexts*. 11th edition. Oxford University Press

Widyanti, Rahmi. 2019. *Perilaku Organisasi*. Banjarmasin: Univeritas Islam Kalimantan MAB.

Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Wiryanto. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grsdindo

Yin, Robert K. 2008. *Case study Research: Design and Methods (Applied Social Research Methods)*. Illinois : Sage Publications, Inc.

JURNAL:

Dewi, Yosephine Putri Sari. 2012. Audience Service Public Relations Metro Tv. *Wacana* Vol 11. No 4.

Irawan, Enjang Pera. 2015. Penerapan Peran Public Relations pada program employee relations sebagai upaya meningkatkan loyalitas karyawan (Studi kasus tentang penerapan peran Public Relations pada program employee relations oleh Divisi Human Capital Development PT. Kao Indonesia. *Lontar Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol 3. No 3.

Ledingham, J. A. 2003. Explicating relationship management as a general theory of public relations. *Journal of Public Relations Research* Vol. 15 No.2, 181–198.

Ningsih, Aprilita Setia .R. dan Rahajeng Puspitosari. 2018. Peran Public Relations pada kegiatan employee relations dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. XL Axiata. *Pantrei* Vol 2. No 2.

