

Kegiatan *Internal Relations* di Hotel Ciputra Semarang dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan

Tiara Saras Yuliana

Abstraksi

Article submitted
2017-02-06

Author revision submitted
2017-05-05

Wilson M.A. Therik
Editor decision submitted
2017-07-06

Karyawan di dalam suatu perusahaan merupakan aset yang sangat penting dalam menggerakkan dan memajukan suatu perusahaan. Tanpa adanya karyawan sebagai sumber daya manusia sulit bagi perusahaan untuk berkembang. Penulis memilih Hotel Ciputra Semarang sebagai perusahaan yang diteliti karena Hotel Ciputra Semarang merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berdiri tepat di tengah Kota Semarang yang mendapatkan penghargaan *Top Property Award* pada tahun 2016. Penulis tertarik untuk mengetahui apakah kegiatan *internal relations* yang selama ini dilaksanakan memberikan pengaruh pada produktivitas kerja dan bagaimana pengaruh kegiatan internal tersebut pada produktivitas kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis mendapatkan hasil bahwa Hotel Ciputra Semarang memiliki kegiatan *internal relations* yang dibangun sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya program-program yang telah disusun dan dikembangkan oleh pihak internal hotel. Penilaian positif dari karyawan mengenai kegiatan *internal relations* yang diterapkan di Hotel Ciputra Semarang dapat mendukung usaha peningkatan produktivitas kerja karyawan.

Abstract

Employees in a company is a very important asset in moving and furthering a company. Without employees as supporting human resources it is difficult for a company to grow up. The author choose Hotel Ciputra Semarang as the company examined because the Hotel Ciputra Semarang is one fiver-star hotel stands right in the middle of Semarang who was awarded the Top Property Awards 2016. Author interested in knowing whether the internal relations activities that had been implemented giving influence on work productivity and how it influences the internal activities on work productivity of employees. This research uses descriptive qualitative approach. Based on the research that has been done, the author getting results that the Hotel Ciputra Semarang have a very good internal relations activities. It can be seen from the large number of programs that have been compiled and developed by human resource departement. Positive assessment from employees regarding internal relations are applied at hotel Ciputra Semarang can support employee productivity improvement efforts.

Keywords: *Public Relations, Internal Relations Activity, Employee Productivity.*

1. Pendahuluan

Sebagai ibukota Provisini Jawa Tengah, Kota Semarang dapat dikategorikan sebagai kota bisnis. Tentunya hal ini memberikan dampak yang positif bagi berbagai sektor, terutama pada sektor jasa. Termasuk usaha perhotelan di kota Semarang juga turut berkembang pesat, pada tahun 2016, sudah tercatat sebanyak 72 Hotel mulai dari hotel kelas melati hingga hotel berbintang lima telah berdiri di Semarang.¹ Salah satu hotel tersebut adalah Hotel Ciputra Semarang, Hotel milik Ciputra Group yang dikelola oleh Swiss Belhotel Internasional. Hotel yang baru saja menerima penghargaan *Top Property Award 2016* untuk kategori hotel di wilayah kota Semarang ini telah berdiri selama 20 tahun.² Mulai bermunculannya hotel-hotel baru membuat persaingan semakin ketat, ini membuat Hotel Ciputra Semarang merasa perlu untuk selalu membenahi diri agar menjadi lebih baik.

Menjaga komunikasi yang baik dan terintegrasi di dalam perusahaan menjadi kunci dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Menyadari hal ini, Human Resource Departement (HRD) berperan sebagai penjemabatan komunikasi antara perusahaan dengan karyawannya. Untuk menciptakan hubungan harmonis di dalam internal perusahaan, maka dilakukan pembinaan karyawan melalui kegiatan *internal relations* di mana setiap karyawan diharapkan terlibat. Semua ini dilakukan agar karyawan pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka, sehingga dapat

bersaing dan mampu mempertahankan konsumen mereka. Namun apakah kegiatan *internal relations* yang selama ini dilaksanakan memberikan pengaruh pada produktivitas kerja? Kemudian bagaimana pengaruh kegiatan internal tersebut pada produktivitas kerja karyawan? Oleh karena itu penelitian ini dibuat untuk melihat bagaimana kegiatan *internal relations* yang sudah dilakukan oleh HRD Hotel Ciputra Semarang dalam meningkatkan produktivitas karyawannya.

Tinjauan Pustaka

Komunikasi Internal

Komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan, terutama komunikasi di antara karyawan diyakini sebagai bagian yang penting dalam motivasi dan kepuasan karyawan. Sebuah perusahaan dapat bertahan dan sukses tanpa memenuhi kebutuhan karyawannya. Komunikasi internal adalah salah satu fungsi yang hampir semua orang berpikir dapat melakukannya dengan mudah, tetapi dalam praktiknya, menyampaikan informasi kepada banyak individu dalam perusahaan yang menempati berbagai sektor dan level jabatan membuat komunikasi internal menjadi salah satu fungsi penting dalam perusahaan. Informasi dalam perusahaan yang tidak disampaikan dengan baik dapat mengakibatkan kehilangan fokus dan kerugian perusahaan. (Smith, 2001:30).

Alison Theaker dalam bukunya *Public Relations Handbook* mengutip kata-kata Cutlip mengenai pentingnya menjalin relasi kepada karyawan,

“Treating people – not money, machines or minds – as natural resource may be the key to it all . . . No organisational relationship are as important as those with employees at all levels.”

“memperlakukan orang-orang – bukan uang, mesin atau pikiran – sebagai sumber daya alami mungkin menjadi kunci untuk semua . . . tidak ada relasi organisasi yang sepenting relasi dengan karyawan dalam berbagai level.” (Theaker, 2000:132).

Komunikasi dalam organisasi seharusnya digunakan untuk memenuhi tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Partisipasi aktif dari karyawan akan meningkatkan kesadaran karyawan sebagai bagian dari sebuah organisasi, baik ketika berada di dalam organisasi maupun menjadi perwakilan organisasi di luar. Hal-hal tersebut dapat dicapai jika karyawan diberikan kesempatan untuk mengutarakan pendapat mereka mengenai perkembangan organisasi dan dilibatkan dalam pembuatan keputusan. Selain karyawan, bagian manajemen juga harus menunjukkan kepedulian terhadap hal-hal yang menjadi permasalahan karyawan. Manajemen harus memberikan respon terhadap hal tersebut agar karyawan tidak merasa diabaikan. Tidak memberikan informasi atau respon akan menimbulkan perubahan ekspektasi terhadap organisasi dan meningkatkan ketidakpuasan di dalam karyawan.

Dari paparan yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal merupakan elemen penting dalam organisasi. Suatu organisasi akan berjalan dengan baik, jika alur komunikasi yang terjadi di dalam organisasi berjalan dengan baik dan lancar. Alur komunikasi di dalam organisasi memiliki sebuah struktur yang kompleks. Kompleksitas ini juga ditambah dengan kuantitas

dari penerima pesan di dalam sebuah organisasi. Semakin banyak jumlah karyawan di dalam satu organisasi, maka semakin banyak jumlah resipien yang akan menerima informasi di dalam sebuah perusahaan. Kemungkinan risiko *misscommunication* atau *error* di dalam penerimaan pesan juga akan meningkat.

Lingkaran Sosial (*Social Circles*)

Tidak dapat dipungkiri bahwa di dalam melakukan pekerjaan, pergaulan menjadi salah satu faktor penting dalam menjalin komunikasi di organisasi. Hubungan pergaulan di dalam sebuah organisasi dapat terjadi baik secara formal maupun non formal. Hubungan pergaulan di dalam sebuah perusahaan dapat dilihat dari hubungan beberapa orang pada berbagai bagian perusahaan yang berbeda. Mereka ini disebut sebagai lingkaran sosial (*social circles*).

Social circles are characteristic of modern mass society and serve to intergrate apparently disconnected primary groups within larger societies. (Kadushin:2004).

Lingkaran sosial adalah karakteristik dari masyarakat modern dan berguna untuk menyatukan kelompok primer di dalam masyarakat luas. (Kadushin:2004:125).

Fenomena yang terjadi di dalam sebuah kelompok sosial yang terdiri atas berbagai jaringan dan status sosial yang berbeda-beda, hal-hal tersebut kemudian digabungkan ke dalam sebuah hubungan sosial dan menghasilkan sebuah kolektivitas antar-beberapa individu yang memiliki ketertarikan yang sama. Seorang individu tidak hanya tergabung dalam satu lingkaran sosial saja, tetapi ia dapat tergabung ke dalam beberapa lingkaran sosial yang saling bersilangan satu dan lainnya. Tergantung dengan relasi yang dibuat oleh tiap individu.

Public Relations

Untuk mengenal apa yang dimaksud dengan internal *public relations*, maka kita terlebih dahulu harus mengenal apa itu *public relations*. Menurut Scott Cutlip, Allen, Center, dan Glen Broom (2006:6) menyebutkan *public relations* sebagai "fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat dengan publiknya yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi"

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *public relations* adalah proses membangun relasi, kepercayaan, dan kerja sama antara individu dan organisasi dengan publiknya baik publik internal, maupun eksternal melalui strategi atau program komunikasi yang dialogis dan partisipatif untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Untuk itu *public relation* perlu memahami pengetahuan, persepsi, motif, dan kebutuhan publik sasaran.

Internal Public Relations

Salah satu fungsi dari *public relations* adalah membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan saling bermanfaat antara *manager* dan karyawan tempat organisasi menggantungkannya. Pada praktiknya, *public relations* berusaha menciptakan kultur organisasi yang menarik agar dapat mempertahankan karyawan atau pekerja yang produktif. Kegiatan *public relations*

tersebut disebut dengan *internal public relations*.

Dalam mengelola sebuah *internal public relations*, seorang *manager* humas harus berusaha melakukan hubungan komunikasi yang efektif mulai dari keteladanan yang dimulai oleh pihak pimpinan (atasan). Harus ada komitmen bersama untuk melaksanakan budaya perusahaan yang telah disepakati oleh pihak pemilik dan pihak manajemen perusahaan, baik di tingkat manajemen maupun pelaksana. Kegiatan *internal public relations* dalam sebuah organisasi dapat dilaksanakan dalam berbagai bentuk program. Menurut Rosady Ruslan dalam bukunya *Manajemen Public Relations dan media komunikasi*, ada beberapa aktivitas yang dapat dilakukan di antaranya :

a. Program pendidikan dan pelatihan

Program pendidikan dan pelatihan yang berupaya meningkatkan kemampuan karyawan baik kinerja, keterampilan bekerja maupun kualitas dan kuantitas hasil kerja.

b. Program motivasi karyawan berprestasi

Pelatihan yang diharapkan mempertemukan motivasi dan etos kerja karyawan sehingga karyawan dapat memenuhi harapan-harapan dari perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi.

c. Program penghargaan

Upaya perusahaan dalam menunjukkan rasa penghargaan terhadap karyawan. Karyawan yang dimaksud adalah karyawan yang telah bekerja dengan baik, karyawan yang berprestasi dan karyawan yang telah mengabdikan cukup lama di dalam perusahaan ini. Tujuan dari kegiatan ini adalah meningkatkan loyalitas karyawan pada perusahaan (*sense of belonging*).

d. Program acara khusus (special events)

Program khusus yang direncanakan di luar dari kegiatan sehari-hari, seperti ulang tahun perusahaan, kegiatan keagamaan, olahraga, lomba dan piknik bersama yang dihadiri oleh pimpinan perusahaan dan karyawan. Kegiatan ini dimaksudkan untuk menumbuhkan rasa kekeluargaan dan keakraban di antara karyawan dan pimpinan.

e. Program media komunikasi internal

Membentuk media komunikasi internal dalam berbagai bentuk (buletin, majalah dinding, majalah perusahaan, dan lain-lain) berisi pesan, informasi, dan berita terkait dengan kegiatan antara karyawan atau pimpinan dan perusahaan.

Produktivitas

Secara umum produktivitas diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Dalam setiap kegiatan produksi seluruh sumber daya memiliki peran dalam menentukan tingkat produktivitas, salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM). SDM merupakan elemen paling strategis dalam organisasi, harus diakui dan diterima manajemen. Siagian (dalam Sutrisno, 2009:99) mengatakan bahwa peningkatan produktivitas kerja hanya mungkin oleh manusia. Sebaliknya, sumber daya manusia pula yang dapat menjadi penyebab terjadinya pemborosan dan inefisiensi dalam berbagai bentuknya.

Makna produktivitas adalah keinginan dan usaha manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupannya. Dengan kata lain, produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental dari manusia itu sendiri.

Ravianto (dalam Sutrisno, 2009:100) menekankan bahwa produktivitas kerja merupakan sikap mental yang mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin. Sikap seperti inilah yang akan mendorong seseorang untuk tidak cepat puas diri, tetapi terus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja dengan cara selalu mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan.

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan di perusahaan. Adanya produktivitas diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk itu dibutuhkan beberapa poin sebagai acuan untuk melihat produktivitas kerja sebagai berikut :

1. Kemampuan
2. Meningkatkan hasil yang dicapai
3. Semangat kerja
4. Pengembangan diri
5. Mutu
6. Efisiensi

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pendekatan yang dilakukan di dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menelaah kasus yang diteliti secara intensif, mendalam, detail, dan komprehensif terhadap individu maupun kelompok. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif yang merupakan metode penelitian yang membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Kriyantono, 2007 : 69).

Informan yang dipilih ditentukan melalui kriteria-kriteria yang secara sengaja dibuat oleh peneliti. Pemilihan ini dilakukan dengan teknik non-probabilita dikarenakan kesesuaian dengan konteks penelitian kualitatif. *Purposive sampling* memungkinkan peneliti untuk menentukan sendiri informan yang menurutnya paling kompeten dan relevan untuk dimintai keterangan dan dapat memberikan gambaran yang kaya, sesuai dengan kebutuhan peneliti (Suharyanti & Sutawidjaya, 2012-2013:174).

Informan yang dipilih dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Desi Kristianti selaku *Training Manager* Hotel Ciputra Semarang yang masuk dalam bagian Departemen Human Resource (HRD). Pada Departemen HRD inilah kegiatan *Internal Relations* Hotel Ciputra Semarang dijalankan.
2. Shella Tiara selaku *Public Relations Officer* Hotel Ciputra Semarang, bagian *Public Relations* secara tidak langsung ikut membantu bagian HRD dalam menjalankan kegiatan internal Hotel Ciputra Semarang, sehingga beliau mengetahui seluk beluk kegiatan internal yang selama ini telah dijalankan di Ciputra
3. Melinda Wita selaku *Sales Executive* Hotel Ciputra Semarang, memberikan pendapat sebagai karyawan baru Hotel Ciputra Semarang mengenai internal karyawan. Sebelumnya bekerja di posisi yang sama di Hotel setara bintang empat Kota Semarang.

Metode analisis dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh dari wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka. Selanjutnya dilakukan reduksi

data dengan membuat pengelompokkan dan ringkasan dari pernyataan-pernyataan informan. Pernyataan informan terkait dengan kegiatan internal Hotel Ciputra Semarang. Hasil deskripsi akhir akan memunculkan gambaran secara keseluruhan dari data yang diamati.

Analisis data ini telah dilakukan sejak awal bersamaan dengan proses pengumpulan data di lapangan. Peneliti mendapatkan beberapa temuan yang dapat menggambarkan kegiatan Internal yang dilakukan oleh Hotel Ciputra Semarang dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Data diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi. Namun di samping itu penelitian ini memiliki keterbatasan dalam menggali informasi dari informan, khususnya dari pihak Hotel Ciputra Semarang mengingat beberapa informasi bersifat rahasia.

Temuan Penelitian

Profil Singkat Hotel Ciputra Semarang



Gambar 4.1 Logo Hotel Ciputra Semarang

Sumber : Human Resource and Development Ciputra Semarang

Hotel Ciputra Semarang pertama kali dibuka pada Desember 1995 sebagai hotel internasional terbesar yang pertama di wilayah Jawa Tengah. Terletak pada kompleks *retail*, dining, dan *entertainment* di Simpang Lima pusat Kota Semarang. Hotel Ciputra Semarang termasuk kedalam kepemilikan Ciputra Grup dan dimanajementi oleh Swiss-Belhotel International yang merupakan manajemen *chain hotel international* yang berpusat di Hongkong.

Saat ini, Hotel Ciputra Semarang merupakan hotel berbintang 5 yang bergerak dalam bidang industri *Hospitality* atau perusahaan penyedia jasa akomodasi penginapan, dan pelayanan bagi tamu. Sebagai hotel dengan standar internasional bintang lima, akomodasi yang ditawarkan terdiri dari berbagai seleksi unit kamar sesuai kebutuhan tamu dan berbagai macam layanan jasa lainnya.

Hotel Ciputra Semarang memiliki kapasitas 199 kamar dengan beragam fasilitas yang mendukung. Selain itu, Hotel Ciputra Semarang juga menyediakan **meeting rooms** yang dapat dipergunakan untuk kegiatan *Meetings, Incentives, Conferences and Events* (MICE). Terdapat 5 *banquet suites* yang dapat dipergunakan untuk kebutuhan acara dengan kapasitas 20 hingga 175 orang. Selain itu Hotel Ciputra Semarang juga memiliki *direct access* ke dalam Ciputra Mall, salah satu pusat perbelanjaan terbesar di Kota Semarang. Hotel Ciputra Semarang berlokasi di Jalan Simpang Lima No. 1, Semarang, Jawa Tengah dengan nomor telepon (62-24) 8449888 serta dapat dilihat melalui website www.swiss-belhotel.com

Visi, Misi dan Budaya Organisasi Hotel Ciputra Semarang

Visi :

“To be Market Leader and Trendsetter”

Maksud dari visi ini adalah Hotel Ciputra Semarang berusaha menjadi pemimpin serta pelopor kreativitas dan inovasi dalam usaha perhotelan di Semarang.

Misi :

We Care More for Our :

1. ***Customer***

Memberikan pelayanan yang terbaik dan melampaui harapan pelanggan kami. Mudah diakses oleh pelanggan.

2. ***Staff***

Secara konsisten memberikan pelatihan dan pengembangan untuk staf.

3. ***Shareholder/Owner***

Berusaha untuk memberikan hasil investasi kepada pemilik dan manajemen perusahaan.

4. ***Community***

Mempertahankan estetika dan berusaha untuk memberikan hasil investasi kepada pemilik dan manajemen perusahaan.

Budaya Organisasi

Integrity

Kesiapan dan komitmen dalam profesionalisme kerja seperti religiositas, loyalitas, kejujuran, ketulusan, dan disiplin. Staf juga dituntut untuk memiliki kesadaran dan rasa memiliki terhadap tempat bekerja.

Professional

Mengembangkan profesionalisme dengan memilih staf yang berkualitas dan memastikan bahwa prosedur dan kebijakan hotel senantiasa diikuti dan dilaksanakan. Staf yang berkualitas yaitu memiliki tanggung jawab, responsif, berpengetahuan, percaya diri, waspada, dan berpakaian rapi dan bersih.

Teamwork

Staf harus bekerjasama secara efektif, saling menghormati, dan saling mendukung dalam mencapai kepuasan para tamu. Para staf dituntut untuk memiliki semangat dan rasa percaya terhadap satu sama lain.

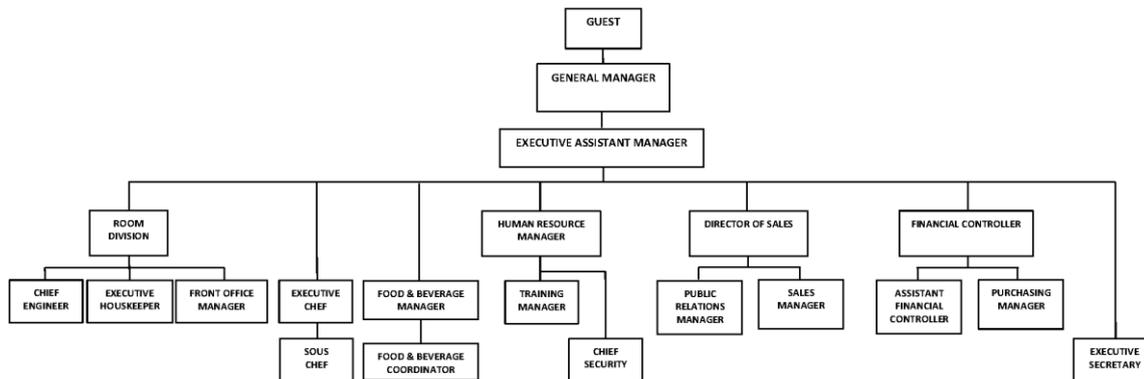
Innovative

Tidak hanya bekerja sesuai dengan prosedur dan aturan, staf Hotel Ciputra Semarang juga didukung untuk memiliki kreativitas dalam bekerja dan visioner.

Helpful & Friendly

Mendorong semua staf hotel untuk menerapkan prinsip keramahan dan mempraktikannya pada semua tamu ataupun relasi. Prinsip keramahan yang dimaksud adalah tersenyum, kontak mata, salam, kesopanan, kepedulian, dan bertindak secara penuh.

Struktur Organisasi Hotel Ciputra Semarang



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Ciputra Semarang

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Ciputra Semarang Struktur organisasi disusun agar dapat menjalin suatu kerja sama yang harmonis berdasarkan atas hak dan kewajiban serta tanggung jawab masing masing anggota untuk mencapai tujuan. Bagan struktur organisasi tersebut dapat diketahui hubungan antar tugas-tugas, fungsi, tanggungjawab dan wewenang. Hal ini ditunjukkan dengan kotak dan garis yang disusun menurut kedudukan setiap orang yang ada dalam organisasi tersebut. Berikut adalah susunan manajemen Hotel Ciputra Semarang:

General Manager	: Ida Bagus Ardana
Public Relations Manager	: -
Human Resource Manager	: Eka Septiana
Food & Beverage Manager	: Zusro Fu'adi
Ast. Director of Sales	: Hermawan Priyatna
Financial Controller	: Angki Han Siang Lie
Executive Chef	: Heru Supriyatna
Purchasing Manager	: -
Chief Engineer	: Setyo Adi
Chief Security	: Suparno
Executive Houskeeper	: Beta Rosianto
Front Office Manager	: Tri Hardi Yansyah

Kegiatan Internal Relations Hotel Ciputra Semarang

Selama melakukan kegiatan kerja praktik di Hotel Ciputra Semarang pada 15 Desember 2015 sampai 17 Maret 2016, Peneliti telah mengikuti beberapa kegiatan internal karyawan yang dilaksanakan oleh Departemen *Human Resources* Hotel Ciputra Semarang di antaranya adalah sebagai berikut :

1. **Swiss-Belhotel International (SBI) Employee Fair**

Sebuah kegiatan karyawan yang berfokus kepada apresiasi atas loyalitas karyawan yang bekerja di dalam SBI group. Kegiatan ini dilaksanakan setiap satu tahun sekali di akhir tahun. Pada kegiatan ini dilaksanakan berbagai acara santai

seperti jalan santai dan aneka lomba untuk karyawan. Para karyawan juga berkesempatan menikmati makan siang spesial dengan dilayani oleh *Head of Departemens* (HOD), mulai dari menyajikan makanan, mengambilkan makanan, hingga membereskan meja dan ruang kantin. Seperti yang dituturkan oleh Shella Tiara selaku *Public Relations Officer* Hotel Ciputra Semarang sebagai berikut,

"Jadi itu kayak "harinya karyawan SBI Hotel". Perayaannya macam-macam HRD biasanya ngadain kayak jalan santai, lomba2, terus HOD di tempat kita ngelayani karyawan pas jam makan siang. Pas kita lunch makanannya beda (enak2 :D), kantin dibuat beda suasananya, trs makanan sama minum kita diambilin sama HOD semua.

Employee fair tujuannya ya cuma appreciate karyawan aja yang udah setia kerja di property Swiss Belhotel. Terus buat makin kompak aja antar karyawan.." (Wawancara melalui Whatsapp, tanggal 8 Agustus 2016).



Gambar 4.3 Kegiatan SBI *Employee Fair* Hotel Ciputra Semarang
Sumber https://www.instagram.com/p/_a099inoRC/ diakses 20 Agustus 2016

2. Kegiatan Keagamaan

- Muslim³

Kegiatan bagi karyawan muslim di Hotel Ciputra Semarang dikelola oleh yayasan Al-Khafi. Al-Khafi adalah organisasi keagamaan karyawan muslim Hotel Ciputra Semarang. Tujuan dari organisasi ini adalah menjaga tali silaturahmi dan mengakomodasi kegiatan rohani bagi karyawan yang beragama Islam.

Kegiatan yang diselenggarakan oleh Al-Khafi antara lain adalah pengajian bersama di mana pengajian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata 'kaji' yang artinya pelajaran, mempelajari agama (terutama agama Islam), yang mendapat awalan pe- dan akhiran -an menjadi pengajian yang berarti ajaran, pengajaran, pembacaan Al-Qur'an dan penyelidikan (pelajaran mendalam) (Munadiroh, 2012:10).

Kemudian ada juga kegiatan Tausiyah bagi karyawan selama bulan Ramadhan. Tausiyah adalah sebuah istilah yang diambil dari pengajaran Qur'an

yang bermakna untuk menasihati orang lain. Istilah ini juga dijelaskan dalam Buku *Islam in Indonesia: The Basic References* sebagai "*Tausiyah (sometimes spelled Taushiyah, from Arabic: tawsiyyah) is a term taken from a Qur'anic teaching that means to advise the others*". Kegiatan ini dijelaskan oleh Sheila Tiara dalam Whatsapnya sebagai berikut,

"Kalau yang islami ada pengajian kayak perayaan isra mi'raj, terus pas bulan puasa setiap hari ada tausiyah. Yang kelola namanya al-khafi." (Wawancara melalui Whatsapp, tanggal 8 Agustus 2016).

Al-Khafi juga berperan dalam menyalurkan uang sumbangan yang dikumpulkan oleh karyawan kepada yang membutuhkan dalam bentuk beasiswa sekolah bagi anak-anak tidak mampu atau kurban pada Idul Adha.

- Nasrani⁴

Untuk karyawan yang Nasrani, mereka melakukan persekutuan doa (PD) bersama dengan karyawan lain dari hotel-hotel lain di Semarang. Persekutuan doa ini dilakukan rutin setiap dua bulan sekali. Hal ini juga dikonfirmasi oleh Sheila Tiara,

"Kalau yang nasrani persekutuan doa, biasanya 2 bulan sekali. Itu campur sama hotel-hotel lain juga." (Wawancara melalui Whatsapp, tanggal 8 Agustus 2016).

Persekutuan Doa menurut KBBI berasal dari kata persekutuan yang memiliki arti hal bersekutu; persatuan; perhimpunan; ikatan (orang-orang yang sama kepentingannya) dan ditambahkan dengan kata Doa yang memiliki arti permohonan (harapan, permintaan, pujian) kepada Tuhan. Persekutuan Doa dapat dilihat sebagai komunitas rohani yang memiliki tujuan untuk sama-sama beribadah dan meningkatkan kadar keimanan bersama. Komunitas ini ada tidak hanya untuk beribadah bersama namun saling mengakrabkan para anggota seperti keluarga⁵.

Dari hasil wawancara tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa karyawan hotel yang Nasrani di hotel Ciputra tidak memiliki wadah sehingga bergabung dengan komunitas karyawan-karyawan Hotel lain. Meskipun begitu, hal ini merupakan keuntungan karena dengan begitu karyawan Hotel Ciputra Semarang diberikan kesempatan untuk berinteraksi dengan karyawan hotel lain dan memperluas koneksi. Koneksi yang terjalin antara karyawan Hotel Ciputra Semarang dan hotel lain dapat dikategorikan sebagai lingkaran sosial. Lingkaran sosial berbeda dengan kelompok atau sebuah komunitas tidak ada batasan yang jelas di dalamnya dan tidak ada bentuk organisasi secara formal. Menurut Simmel (dalam Kadushin:2004:125), anggota dari lingkaran sosial tidaklah harus berhubungan langsung. bahkan kebanyakan saling berhubungan melalui orang ketiga atau keempat. Hubungan yang terjadi di dalam lingkaran sosial didasarkan oleh ide, nilai, kekhawatiran, dan kesukaan yang sama.

Kegiatan keagamaan yang dilaksanakan oleh Hotel Ciputra Semarang dapat dikatakan penting karena dalam budaya perusahaan Hotel Ciputra Semarang terdapat poin religiositas yang masuk ke dalam bagian dari salah satu budaya

perusahaan yaitu *Integrity*. Kemudian adanya kegiatan keagamaan membuat karyawan memiliki sebuah wadah untuk berbagi dan berinteraksi dalam lingkup agama.

Hal ini juga mengajarkan kepada sesama karyawan untuk saling bertoleransi dan menghormati perbedaan agama. Meskipun begitu, kegiatan keagamaan cenderung mengkotak-kotakkan karyawan ke dalam kelompok atau *cliques*. Penelitian yang dilakukan Katz menjelaskan bahwa anggota sebuah kelompok dapat dilihat dari kesamaan selera seperti pergi ke tempat yang sama atau anggota dari sebuah perkumpulan tertentu (Katz, 2004:310). Sama halnya dengan karyawan Hotel Ciputra Semarang yang terbagi ke dalam kegiatan Nasrani dan Muslim.

3. *Staff Meeting*

Staff Meeting adalah rapat bulanan yang diikuti oleh seluruh karyawan Hotel Ciputra Semarang. Menurut Oxford Dictionary, *Staff* memiliki arti '*All the people employed by a particular organization*, atau semua orang yang bekerja dalam organisasi tertentu. Kemudian *Meeting* dalam Oxford Dictionary memiliki arti '*An assembly of people for a particular purpose, especially for formal discussion*' atau perkumpulan orang untuk sebuah tujuan tertentu dalam organisasi tertentu.

Dalam rapat ini, setiap departemen akan menyampaikan laporan kegiatan selama satu bulan. Hal-hal yang dilaporkan berupa pencapaian-pencapaian yang sudah diraih dan masalah yang dihadapi oleh departemen tersebut (berserta solusi jika sudah ada). Selain itu, juga dibahas mengenai agenda-agenda yang dilakukan oleh hotel pada bulan berikutnya. Di akhir rapat, dilakukan penyerahan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi dalam bulan tersebut.

Staff meeting ini diselenggarakan secara bergilir oleh setiap departemen. Satu departemen biasanya akan ditunjuk sebagai penyelenggara *staff meeting* dan bertanggung jawab dalam mempersiapkan acara seperti tempat, konsumsi, dan hiburan bagi karyawan. Tiap departemen biasanya akan mengangkat tema unik di setiap departemen sebagai ciri khas mereka dan juga untuk menarik kehadiran karyawan agar mau datang di dalam acara tersebut. Salah satu contoh penyelenggara kegiatan ini adalah *Kitchen Departement*.



Departemen *Kitchen* yang mengusung tema “Kampoeng Pawon Hell's Kitchen” yang di mana dalam poster tersebut tertulis '*Kampoeng Pawon, Hell's Kitchen. Jum'at, 29 Jan 2016. Puri Suites, lante sidji koyok biasane 15:30. Pokok'e Njoget*. Berdasarkan gaya bahasa yang ditulis di dalam poster

menunjukkan bahwa departemen *kitchen* akan mengusung tema dusun tradisional dengan musik dangdut (dangdutan) sebagai acara puncak, terlihat dari penggunaan bahasa jawa ngoko (informal) yang di dalam poster tersebut. Bahasa yang digunakan juga terkesan santai dan non-formal berisikan ajakan.

Bagian Kitchen mendekorasi ruang *staff meeting* dengan dekorasi ala dusun dan ditemani dengan *background* musik dangdut. Kemudian staff Kitchen berdandan ala dusun dengan pakaian jawa tradisional. Makanan yang disuguhkan dalam acara juga bertema tradisional seperti minuman kacang hijau bersama kacang rebus dan pisang rebus. Kata 'Hell's Kitchen' sendiri merujuk kepada penyelenggara yaitu Departemen Kitchen yang terkenal paling keras dan tegas selayaknya acara reality memasak 'Hell's Kitchen' yang dibintangi oleh Gordon Ramsey.

Berdasarkan contoh tersebut, penyelenggaraan kegiatan *staff meeting* memang dibuat sedemikian rupa agar karyawan merasa santai dan nyaman ketika berkumpul bersama dengan jajaran manajemen. Tujuannya adalah agar karyawan tidak merasa tertekan serta dapat menyampaikan pendapat dan masukan bagi pihak *management*. Hiburan yang disediakan oleh panitia penyelenggara juga membantu para karyawan untuk melepas stres akibat pekerjaan.

Selain itu, *staff meeting* membantu HOD untuk mendapatkan masukan dari karyawan dan sebaliknya karyawan juga dapat berinteraksi secara langsung kepada HOD mengenai permasalahan-permasalahan yang timbul ketika berkerja. Selain itu, *staff meeting* juga membantu *General Manager* untuk memastikan kebenaran secara langsung tentang laporan atau informasi yang dilaporkan oleh HOD saat *Morning Briefings*⁶.

1. Staff Gathering

Staff Gathering adalah kegiatan piknik bersama karyawan Hotel Ciputra Semarang yang dilaksanakan satu kali dalam setahun pada awal tahun. Gathering menurut Oxford Dictionary memiliki arti sebagai '*An assembly or meeting, especially one held for a specific purpose*' atau sebuah pertemuan atau rapat yang diadakan untuk tujuan tertentu. Sehingga *staff gathering* dapat disimpulkan sebagai sebuah pertemuan karyawan yang diadakan untuk tujuan tertentu. Tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai apresiasi atas kerja keras karyawan selama satu tahun dan mempererat hubungan antara karyawan terutama hubungan karyawan dan pimpinan HOD.

Hanya karyawan tetap saja yang dapat mengikuti kegiatan tersebut. Para karyawan ini akan diajak berdamawisata ke lokasi-lokasi yang sudah disetujui sebelumnya dalam rapat karyawan. Selain berdamawisata, akan diadakan juga makan malam bersama, pemberian penghargaan *employee of the year* dan pengundian *doorprize*. *Doorprize* yang disiapkan berasal dari berbagai sponsor berupa alat-alat rumah tangga seperti magic jar, mesin cuci, *Air conditioner*, televisi hingga sepeda motor.

2. General Cleaning

Sebagai hotel yang berada di bawah naungan Swiss-Belhotel Group,

kepedulian terhadap lingkungan adalah salah satu hal yang diperhatikan oleh Swiss-Belhotel⁷. Adanya kegiatan *General Cleaning* atau kerja bakti karyawan menunjukkan sebagai salah satu bentuk kepedulian Hotel Ciputra Semarang terhadap lingkungan sekitar terutama terhadap kebersihan lingkungan.

Kegiatan ini dilaksanakan setiap sabtu pagi minggu pertama dan ketiga tiap bulannya. Kegiatan *General Cleaning* dipimpin langsung oleh *General Manager* dan wajib diikuti oleh *Head of Departement* beserta beberapa perwakilan karyawan dari setiap departemen. Pada saat kegiatan *General Cleaning*, karyawan dibagi dalam beberapa kelompok dan memiliki tugas yang berbeda-beda seperti menyapu, mengepel, memungut sampah dan memilahnya, mencabut ilalang, dan sebagainya. Area lingkungan yang dibersihkan meliputi areal depan hotel seperti trotoar pejalan kaki dan taman-taman kecil hotel atau daerah dalam hotel seperti loker karyawan dan kantin.

3. Kegiatan Olahraga

Hotel Ciputra Semarang memberikan fasilitas olahraga terhadap karyawannya yaitu berupa kegiatan yoga setiap sabtu minggu kedua dan keempat setiap bulannya. Selain itu kegiatan serupa adalah senam Aerobik setiap jumat sore di *fitness center*. Kegiatan ini tidak memungut biaya pada karyawan. Kegiatan yoga paling banyak diikuti oleh karyawan perempuan dan sifatnya terbuka bagi tamu, dengan kata lain tamu yang menginap juga boleh mengikuti kegiatan ini secara cuma-cuma.

Dampak Kegiatan Internal *Public Relations* terhadap Produktivitas Karyawan

Candy Tymson, Peter Lazar, dan Richard Lazar, menyebutkan bahwa *public relations* adalah upaya yang direncanakan dan berkelanjutan untuk membangun dan memelihara kesepahaman bersama antara organisasi dan publiknya (Kriyantono, 2012:2). Internal *public relations* sendiri adalah mempertahankan hubungan yang baik dan saling bermanfaat antara publik internal di dalam organisasi. Dalam mengelola sebuah *internal public relations*, seorang manajer *public relations* harus berusaha melakukan hubungan komunikasi yang efektif pada publik internalnya, mulai dari pihak pimpinan (atasan) hingga karyawan. Pada praktiknya, peran *public relations* dalam mengelola *internal public relations* di dalam Hotel Ciputra Semarang dilaksanakan oleh *Human Resource Departement* (HRD).

Pihak HRD bertanggung jawab atas penyusunan dan pelaksanaan dari kegiatan *internal public relations* yang saat ini berjalan di Hotel Ciputra Semarang. Desi Kristianti selaku *Training Manager* menjelaskan tujuan penyusunan kegiatan *internal public relations* yang dilaksanakan oleh Hotel Ciputra Semarang dalam wawancaranya sebagai berikut,

“yang menjadi pertimbangan penyusunan kegiatan internal adalah menjaga motivasi dan semangat kerja setiap karyawan dengan mengadakan kompetisi-kompetisi antar karyawan...”

“...tentu saja dengan motivasi yang tinggi akan bisa menjaga kinerja dari setiap karyawan sehingga mereka bisa mempunyai loyalitas dan kecepatan dalam bekerja.” (Wawancara melalui whatsapp, 1 September 2016).

HRD menyadari bahwa pelaksanaan program *internal relations* yang tepat di dalam suatu organisasi memiliki kekuatan mengelola SDM dalam mencapai tujuan organisasi. Produktivitas manusia sering juga disebut sebagai sikap mental di mana manusia harus memiliki pandangan bahwa mutu kehidupan pada hari ini harus lebih baik dari kemarin, serta besok harus lebih baik dari hari ini (Soeprihanto, 1996:6). Sikap mental ini ditunjukkan dengan cara adanya kegairahan dalam melaksanakan tugas dan mendorong dirinya untuk senantiasa bekerja secara lebih baik dan lebih produktif. Semangat kerja yang dimaksudkan di sini adalah sebagai sikap mental karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hal inilah yang menjadi dasar Hotel Ciputra Semarang untuk membuat kegiatan *internal public relations* untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

Hal serupa juga dituturkan oleh pihak karyawan. Adanya kegiatan internal yang dilakukan oleh pihak HRD memberikan energi yang positif dalam bekerja. Mereka merasa betah berada di dalam lingkungan kerja dan diperhatikan oleh pihak manajemen. Salah satu yang berpendapat demikian adalah Melinda Wita, *Sales Executive* Hotel Ciputra Semarang yang baru saja pindah sejak bulan Maret 2016. Menurut pengalamannya saat bekerja di salah satu hotel besar di Kota Semarang, ia merasa bahwa kegiatan *internal relations* yang diadakan Hotel Ciputra Semarang jauh lebih baik. Pada wawancaranya Wita menuturkan,

"Jauh lebih baik... Kalo zaman tempatku dulu gak ada kegiatan kayak gitu, jarang banget, bisa dihitung jari." (wawancara melalui Whatsapp, 21 Agustus 2016).

Sama seperti yang diungkapkan oleh Rosady Ruslan bahwa penggunaan metode komunikasi yang tepat di dalam mengelola hubungan internal diharapkan akan menghasilkan tanggapan positif dari karyawan, yaitu di mana karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak perusahaan. Dengan demikian, karyawan akan memiliki rasa memiliki (*sense of belonging*), motivasi, kreativitas, dan rasa ingin berprestasi (Ruslan, 2012:273).

Ketika karyawan merasa dihargai dan diperhatikan maka dengan sendirinya produktivitas kerja akan tercapai. Desi Kristianti menambahkan bahwa HRD melihat peningkatan produktivitas karyawan muncul dari beberapa poin berikut, "*semakin berkurangnya complain, tingkat hunian hotel yang semakin meningkat, revenue hotel yang semakin bertambah.*" (wawancara melalui Whatsapp, 1 September 2016). Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa "Hasil produktivitas tidak semata-mata adalah hasil kerja keras karyawan, namun juga hasil motivasi dan prestasi karyawan yang bersedia bekerja dengan semangat dan mencapai target serta standar kerja yang tinggi".

Meskipun begitu, kegiatan *internal relations* yang berjalan masih memiliki kekurangan. Salah satunya adalah masih terbentuknya kelompok-kelompok lingkaran sosial. Terbentuknya lingkaran sosial ini dapat menimbulkan hal yang positif dan negatif. Sisi positif dari lingkaran sosial adalah karyawan mendapatkan dorongan dari pergaulannya di dalam lingkaran sosialnya. Kesamaan yang dimiliki anggota di dalam lingkaran sosial akan membuat mereka saling memberikan dorongan sosial kepada anggota lainnya meskipun mereka tidak dekat baik secara

personal maupun jarak. Simmel (dalam Kadushin: 2004: 125). Lingkaran sosial juga meningkatkan kolektivitas dari anggotanya yang penting bagi produktivitas.

Tetapi sisi negatif dari lingkaran sosial adalah kurangnya interaksi dengan anggota di luar kelompok atau sulitnya menerima anggota baru. Hal ini diungkapkan juga oleh Wita mengenai kekurangan dari kegiatan *internal public relations* HRD, “*Yaa perbanyak staff gathering supaya staffnya makin bisa kenal satu sama lain*” (wawancara melalui Whatsapp, 21 Agustus 2016). Menurut penelitian Lazer dan Katz, anggota dalam lingkaran sosial biasanya kurang berinteraksi dengan orang yang berada di luar lingkaran pergaulannya. (Katz, 2004:324). Kolektivitas karyawan di dalam perusahaan dapat terganggu karenanya, apalagi *teamwork* merupakan bagian dari budaya perusahaan yang menjadi dasar Hotel Ciputra Semarang.

Model Kegiatan Internal Hotel Ciputra Semarang terhadap Produktivitas Karyawan

Bagian ini menjelaskan bagaimana proses HRD menjalankan kegiatan *internal relations* di dalam Hotel Ciputra Semarang dan memberikan dampak pada produktivitas. Proses ini diawali dari perancangan program karyawan yang diajukan oleh pihak HRD ke dalam *Yearly Action Plan*. *Yearly action plan* adalah susunan berbagai perencanaan kegiatan yang akan dilaksanakan selama satu tahun oleh Hotel Ciputra Semarang. Setiap departemen akan menyusun rancangan program dan kegiatannya dan dimasukkan ke dalam *yearly action plan*. *Yearly action plan* selanjutnya akan diajukan ke dalam rapat kerja tahunan yang dihadiri *Head of Departement*.

Setelah mendapat persetujuan dan anggaran dari rapat kerja tahunan tersebut, *yearly action plan* kemudian dikembalikan kepada pihak HRD untuk dilaksanakan. Salah satunya program karyawan adalah kegiatan *internal relations*. Kegiatan *internal relations* terdiri atas program SBI *Employee Fair*, Kegiatan keagamaan, *Staff Meeting*, *Staff Gathering*, *General Cleaning* dan Kegiatan Olahraga. Pada saat kegiatan *internal relations* berlangsung, terbentuklah kelompok.

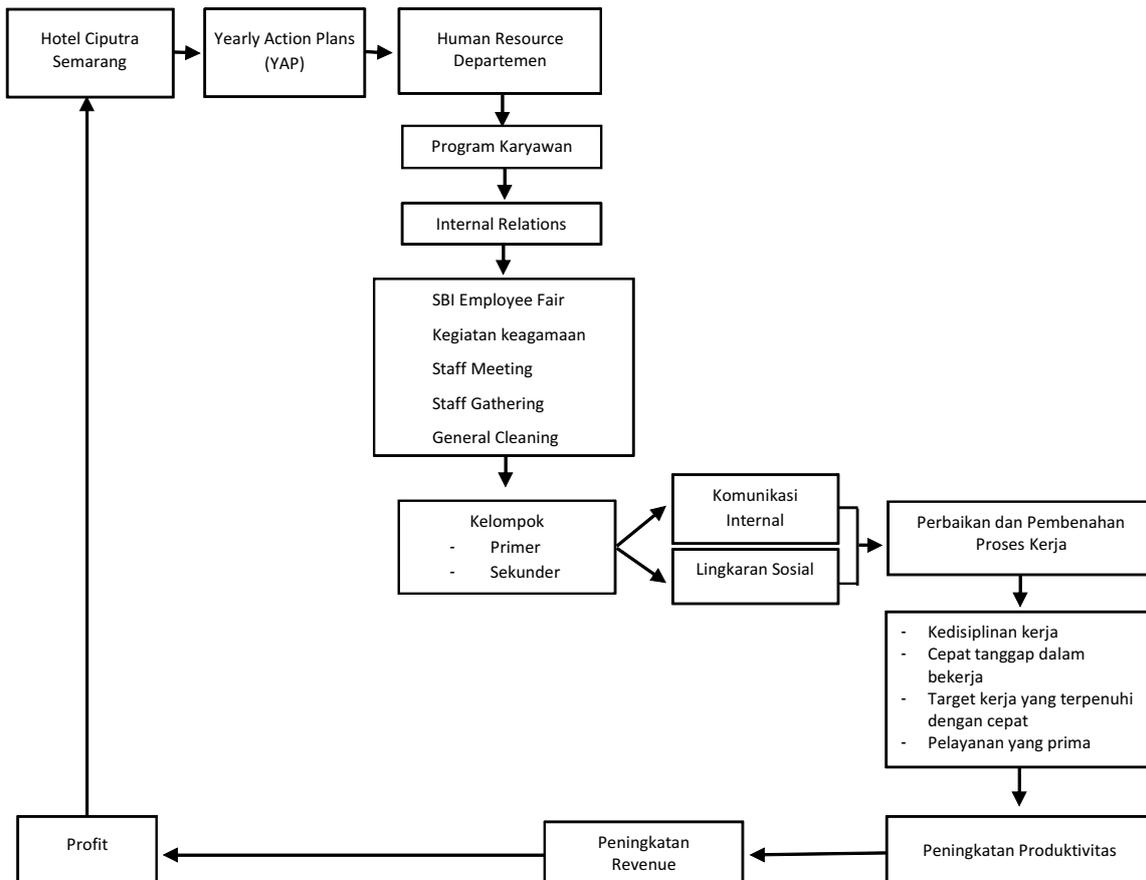
Kelompok ini terdiri dari kelompok primer dan kelompok sekunder. Kelompok primer adalah kelompok yang terbentuk secara formal yaitu susunan organisasi Hotel Ciputra Semarang. Kelompok sekunder adalah kelompok yang terbentuk karena lingkaran sosial. Karyawan-karyawan yang merasa memiliki sebuah kesamaan baik secara religius, hobi, selera, dan lain sebagainya secara otomatis akan berkelompok membentuk sebuah lingkaran sosial. Hal ini terjadi dalam interaksi karyawan di dalam kegiatan-kegiatan internal yang mereka ikuti. Karyawan tidak hanya berkelompok dengan rekan satu divisinya saja, melainkan dengan rekan-rekan di dalam kelompok sosialnya.

Dinamika komunikasi internal di dalam Hotel Ciputra Semarang terbentuk dari interaksi kelompok primer dan sekunder. Di dalam kelompok primer, interaksi dalam penyampaian informasi pekerjaan dilakukan secara formal dan dikomunikasikan secara resmi dalam kelompok tersebut. Interaksi formal yang terjadi dalam rapat-rapat formal baik rapat satu departemen maupun seluruh departemen, di mana dalam diskusi tersebut komunikasi dilakukan secara resmi dan kesempatan untuk berinteraksi sesuai dengan strata jabatan. Semakin tinggi jabatan

maka, semakin banyak kesempatan untuk berpendapat. Misalnya, Seorang *head of departement* memiliki kesempatan bicara lebih banyak daripada seorang *manager* atau *officer*.

Sedangkan interaksi di dalam lingkaran sosial terjadi secara informal dan santai meskipun di dalamnya terdiri atas berbagai macam orang dengan jabatan yang berbeda-beda. Interaksi ini lebih sering terlihat pada kelompok 'nongkrong' ketika makan siang di kantin. Pada saat kelompok ini berkumpul maka terjadilah diskusi-diskusi. Berbeda dengan diskusi yang terjadi pada rapat formal, diskusi ini terjadi secara langsung tanpa melihat jabatan. Berdasarkan gabungan interaksi tersebut maka menghasilkan perbaikan dan pembenahan dalam proses kerja karyawan.

Proses kerja yang dimaksud adalah kedisiplinan kerja seperti datang tepat pada waktunya serta mematuhi aturan yang berlaku, kecepatan dalam menanggapi permasalahan pekerjaan, dan kecepatan dalam memenuhi target pekerjaan sebelum batas waktu yang diberikanserta pelayanan prima kepada pelanggan. Peningkatan pada kualitas kerja tersebut menunjukkan peningkatan produktivitas kerja pada karyawan. Hal tersebut dapat dilihat dari *revenue* atau penghasilan bersih yang dihasilkan hotel dari penjualan kamar dalam satu malam. Peningkatan *revenue* menunjukkan penambahan profit di mana hasil profit akan menjadi tolak ukur keberhasilan produktivitas. Proses ini akan terus berulang kembali.



Gambar 4.5 Bagan Model Dampak Kegiatan Internal Hotel Ciputra Semarang

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berbagai kegiatan *internal relations* telah dilakukan oleh HRD Hotel Ciputra Semarang. Semua kegiatan tersebut, dilakukan untuk mempertahankan budaya organisasi Ciputra yang juga menghasilkan peningkatan produktivitas dilihat dari semangat kerja karyawan dan kolektivitas karyawan serta mengembangkan rasa saling memiliki terhadap perusahaan dalam seluruh karyawan. Hal inilah yang mendasari HRD untuk membuat kegiatan *internal relations*. HRD menyadari bahwa pelaksanaan program *internal relations* yang tepat di dalam suatu organisasi memiliki kekuatan mengelola SDM dalam mencapai tujuan organisasi. Namun di sisi lain, kegiatan *internal relations* yang berjalan memiliki kekurangan seperti, terbentuknya kelompok-kelompok lingkaran sosial. Terbentuknya lingkaran sosial ini menimbulkan sisi positif yaitu karyawan mendapatkan dorongan dari pergaulannya di dalam lingkaran sosialnya. Tetapi sisi negatif dari lingkaran sosial adalah kurangnya interaksi dengan anggota di luar kelompok.

Saran

Akademis

Dari hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih jauh mengenai dampak lingkaran sosial terhadap komunikasi internal Hotel Ciputra Semarang. Selanjutnya peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian terkait dengan budaya organisasi Hotel Ciputra Semarang dalam perencanaan kegiatan *internal public relations*.

Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan evaluasi bagi Hotel Ciputra Semarang dalam membuat kegiatan *internal relations* bagi karyawan. Penulis merasa perlu dilakukan evaluasi di setiap kegiatan internal yang telah dilaksanakan sebelum membuat perencanaan kegiatan *internal relations* yang berikutnya. Evaluasi kegiatan berguna untuk meminta masukan karyawan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan sebelumnya agar pelaksanaan kegiatan yang akan datang dapat berjalan lebih baik lagi. HRD juga perlu meningkatkan komunikasi kepada karyawan dalam menerima masukan agar kegiatan-kegiatan internal selanjutnya dapat terus meningkat.

Hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan untuk hotel lainya dalam mengelola hubungan *internal relations* di dalam organisasi. Selain itu, hal ini juga menambah pemahaman serta gambaran perusahaan terhadap pentingnya kegiatan *internal relations* bagi pengembangan produktivitas karyawan.

Daftar Pustaka

- Cutlip, Scott M., dkk. (2006). *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Farrant, James. (2003). *Thorogood Professional Insight A Specially Commisioned Report Internal Communications*. London: Thorogood.

Jefkins, Frank. and Daniel Yadin. 2007. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.

Kriyantono, Rakhmat. (2007). *Teknik Praktis riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

Kriyantono, Rakhmat. (2012). *Public Relations & Krisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Smith, Lyn. and Pamela Mounter. (2008). *Effective Internal Public Relations Second Edition*. London : Kogan Page.

Soeprihanto, John, M.I.M. (1996). *Manajemen Personalial: pokok-pokok, kasus dan soal jawab*. Yogyakarta: BPFE

Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Theaker, Alison. (2001). *Public Relations Handbook*. New York: Routledge.

Jurnal

Kadushin, Charles. (2004). *Introduction to Social Network Theory*. basic network konsep.

Katz, Nancy,dkk. (Juni 2004). *Network Theory and Small Groups*. Small Group Research, Vol. 35, No.3.

Seda, Pete. (2002). *Islam Is... An Introduction to Islam & its Principles*.

Suharyanti & Sutawidjaya. *Analisis Krisis Pada Organisasi Berdasarkan Model Anatomi Krisis dan Prespektif Public Relations*. Jurnal Communication Spectrum Vol 2 No.2. Agustus 2012 – Januari 2013. Jakarta

Skripsi

Munadiroh, Siti. (2012). *Korelasi Mengikuti Pengajian Majelis Dzikir Al Khidmah Dengan Ukhuwah Islamiyah Jama'ah Di Kec. Weleri, Kab. Kendal*. Semarang: IAIN Walisongo Semarang.

Online

Oxforddictionary.com

<http://www.swiss-belhotel.com/x,960,2327,0/swiss-belhotel-international-takes-bold-action-in-.html?fgal=21> (diakses 15 Agustus 2016).

<http://www.marketing.co.id/daftar-lengkap-pemenang-top-property-award-2016>

Endnotes

1. Suara Merdeka, *Izin Pembangunan Hotel Perlu diperketat*. 9 Maret 2016.
2. <http://www.marketing.co.id/daftar-lengkap-pemenang-top-property-award-2016/>
3. "Seseorang yang menyerahkan kehendaknya kepada Tuhan secara sukarela (berserah kepada Tuhan tanpa ada niat lain atau kehati-hatian dan dengan hati yang tulus), disebut sebagai Muslim." (Seda, 2002:4)
4. Nasrani adalah istilah yang digunakan untuk menyebut seseorang yang menganut agama Kristen terutama oleh orang Muslim, di dalam Oxford Dictionary dijelaskan bahwa istilah ini digunakan secara spesifik pada *1.A Christian living in a predominantly Muslim Country* (Orang Kristen yang

- hidup di negara yang didominasi oleh Muslim), *2.A member of a particular Christian sect or community, especially one of the ancient Christian communities of South India* (Anggota dari sekte atau komunitas Kristen, terutama dari Komunitas Kristen lama yang ada di Selatan India).
5. Keterangan tentang persekutuan doa didapatkan setelah melakukan wawancara dengan Gelegar Mahardika selaku pengurus Persekutuan Doa FTI UKSW PD Refresh 2014-2015 pada 26 Agustus 2016 melalui *Blackberry Messenger* (BBM).
 6. *Morning briefings* adalah kegiatan rapat singkat sebelum bekerja di pagi hari. Kegiatan ini dilakukan oleh HOD dan GM, kemudian diteruskan oleh para HOD di dalam departemen masing-masing. Tujuannya adalah memberikan informasi dan pengarahan mengenai agenda harian serta pekerjaan yang akan dilakukan. Oxford Dictionary menyatakan bahwa kata *briefings* memiliki makna '*A meeting for giving information or instructions*' atau rapat untuk memberi instruksi dan pengarahan.
 7. Hal ini dinyatakan oleh *Swiss-Belhotel International Chairman and President*, Gavin M. Faull sebagai berikut, "*At SBI, we understand and contribute to the country, the culture, and the environment in which we manage*". Pernyataan ini disampaikan pada artikel '*Swiss-Belhotel International takes bold action in Indonesian Orangutan Conservation*'. sumber <http://www.swiss-belhotel.com/x,960,2327,0/swiss-belhotel-international-takes-bold-action-in-.html?fgal=21> (diakses 15 Agustus 2016).

Tiara Saras Yuliana, adalah alumnus Program Studi Public Relations Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana. Saat ini bekerja Karyawan PT. Coca Cola. Email : 602012004@student.uksw.edu