

# Strategi Employee Relations Untuk Membangun Loyalitas Karyawan Pada Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya

<sup>1</sup>Farah Citasari, <sup>2</sup>Mohammad Insan Romadhan, <sup>3</sup>Lukman Hakim

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[farahcita9d15@gmail.com](mailto:farahcita9d15@gmail.com)

## **Abstract**

*Communication is something that is needed in conveying opinions, criticisms and activities related to coordination. In a company employee loyalty is something that can be realized if employees feel valued, fair, comfortable with the environment and there are conditions to be able to achieve the goals of the establishment of the organization. There are several factors supporting employee loyalty, namely motivation, benefits, work experience gained, career development, work environment and leadership style. Activities made at the Mercure Grand Mirama company implement two-way symmetric as a communication model. This study uses a qualitative method with a case study research type. The research data comes from primary data, namely the Mercure Grand Mirama Surabaya hotel and secondary data comes from the company's website. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used a descriptive analysis method with several stages, namely reduction, data presentation and conclusion. For the validity of the data using data triangulation techniques by comparing the results of interviews with informants. The results of the study are that there are elements of the existence of a motivation and employee loyalty towards increasing employee loyalty at the Mercure Grand Mirama Surabaya hotel, existing activities tend to be in the style of a two-way symmetric public relations model because there is a desire for reciprocity in every communication.*

**Keywords:** *Employee Loyalty, two-way symmetric and motivation*

## **Abstrak**

Komunikasi merupakan suatu hal yang diperlukan dalam menyampaikan pendapat, kritik maupun kegiatan yang berhubungan dengan koordinasi. Dalam suatu perusahaan loyalitas karyawan merupakan suatu hal yang dapat terwujud apabila karyawan merasa dihargai, adil, nyaman dengan lingkungan serta adanya kondisi untuk dapat mencapai tujuan dari didirikannya organisasi. Terdapat beberapa faktor pendukung loyalitas karyawan, yaitu motivasi, tunjangan, pengalaman kerja yang didapatkan, adanya pengembangan karier, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan. Aktivitas yang dibuat pada perusahaan Mercure Grand Mirama mengimplementasikan *two-way symmetric* sebagai model komunikasinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data

penelitian berasal dari data primer yaitu pihak hotel Mercure Grand Mirama Surabaya dan data sekunder berasal website perusahaan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dengan beberapa tahapan yaitu reduksi, penyajian data dan kesimpulan. Untuk keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data dengan cara membandingkan hasil dari wawancara dengan informan. Hasil penelitian adalah terdapat unsur dari adanya sebuah motivasi dan loyalitas karyawan terhadap peningkatan loyalitas karyawan di hotel Mercure Grand Mirama Surabaya, aktivitas yang ada cenderung dengan gaya model *public relations two-way symmetric* karena adanya keinginan hubungan timbal balik di setiap komunikasi.

**Kata Kunci :** Loyalitas Karyawan, *two-way symmetric* dan motivasi

## **Pendahuluan**

Pada sebuah perusahaan aset terpentingnya adalah sumber daya manusianya (SDM) karena tidak akan berjalan perusahaan tersebut tanpa adanya sebuah karyawan atau sumber daya manusia yang cukup. Faktor terpenting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah selektif dalam menerima karyawan karena hal tersebut akan menentukan perkembangan perusahaan. Pada tanggal 27 November 2017 terjadi sebuah masalah tentang loyalitas karyawan yang ada di Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya di mana dari 286 karyawan terdapat 38 karyawan yang keluar untuk bekerja diperusahaan lain. Dengan adanya peristiwa tersebut menjadikan *Human Resource Development* (HRD) menjadi lebih selektif dalam menerima karyawan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *two-way symmetric* dari Grunig bahwa terdapat sebuah karakter antara kedua belah pihak sama-sama memiliki keinginan untuk belajar, beradaptasi, mendengarkan sehingga menimbulkan sebuah komunikasi dua arah yang tepat serta dalam berkomunikasi kedudukan kedua pihak adalah seimbang, sehingga model ini dikatakan ideal atau tepat untuk berkomunikasi secara organisasi. Pada model ini memiliki tujuan *mutual understanding* karena diberikannya sebuah kebebasan dalam memberikan informasi dan konsep dari *employee relations* dari Cutlip dan Center yang merupakan sebuah kelompok pekerja yang memiliki tugas secara fungsional dan teknis. Apabila dalam suatu perusahaan memiliki hubungan erat antar individu dengan manajemen, dapat dikatakan perusahaan tersebut sukses dalam membangun sebuah komunikasi pada organisasinya.

Pada penelitian dari Dian Angraeny (2009) dengan judul “Aktivitas *Employee Relations* Hotel Atlet Century Park Jakarta”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian menyatakan bahwa pembinaan yang terjadi dalam suatu organisasi menjadikan perusahaan memiliki hubungan yang baik dengan karyawannya, diluar dari upah, produksi dan tugas. Apabila hubungan komunikasi internal baik dan efektif maka hal diatas dapat dikesampingkan karena adanya sebuah kenyamanan dalam lingkungan pekerjaan, dari segi pengalaman dan kedudukan maka seharusnya kemampuan mengelola sebuah komunikasi di dalam organisasi harus memenuhi arti dari *employee relations* itu sendiri. Persamaan pada penelitian ini dengan peneliti adalah

bagaimana cara mengetahui sebuah hambatan atau kesalahpahaman antara perusahaan dengan karyawan serta cara perusahaan menyampaikan kebijakan, peraturan dan tata kerja yang ada. Dari judul “ Aktivitas *Employee Relations* Hotel Atlet Century Park Jakarta “. Terdapat perbedaan dengan peneliti yaitu tujuan yang digunakan adalah *employee relations* dari Rosadi Ruslan, terdiri dari komunikasi sebagai sarana timbal balik komunikasi, komunikasi sebagai sarana menjelaskan kebijakan, komunikasi sebagai sarana memberikan saran dan kritik terhadap perusahaan dan karyawan dan menghilangkan kesalahpahaman guna menemukan sebuah solusi. Sehingga pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi *employee relations* yang digunakan oleh hotel Mercure Grand Mirama Surabaya untuk mendapatkan loyalitas dari para pekerja.

## **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Menurut Gogan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2004:3) mengatakan bahwa metode kualitatif merupakan sebuah prosedur yang menghasilkan data deskriptif dari perkataan dan perilaku yang diamati. Dalam metode pengumpulan data peneliti terjun kelapangan secara langsung untuk wawancara dengan informan yang hasil dari wawancara tersebut diubah kedalam sebuah narasi untuk memudahkan mengumpulkan data primer (HRD, manajemen dan karyawan) dan data sekunder dari *website* resmi dari Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya. Teknik pengumpulan data berasal dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dan untuk keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data.

## **Hasil dan Pembahasan**

Mercure Grand Mirama Surabaya merupakan sebuah hotel yang berkembang pesat di kota Surabaya. Pada akhir bulan Oktober pada tahun 2013 hotel Mercure terpilih menjadi salah satu dalam Accor Group yang berasal dari Kota Saint Witz. Pada dasarnya hotel ini terkenal dengan sebutan Hotel Mercure atau Hotel Mirama Surabaya, dengan letaknya di Jalan Darmo dekat dengan kawasan perkantoran, perbelanjaan, taman kota hingga kuliner khas Surabaya membuat hotel layak dikatakan strategis. Dengan banyaknya perkembangan bisnis penginapan yang ada di Kota Surabaya membuat Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya melakukan renovasi serta melakukan sebuah pelatihan untuk karyawannya guna tidak kalah saing dengan hotel bintang empat lainnya, terdapat aksi penting pendukung kesuksesan sebuah perusahaan yaitu loyalitas pada karyawan yang merupakan sebuah komitmen yang efektif karena adanya kemauan dari individu masing-masing tanpa adanya keterpaksaan, terpisah dari beberapa faktor seperti faktor ekonomi atau permasalahan individu itu sendiri. Maka dari itu kontribusi karyawan sangat diapresiasi oleh perusahaan karena memiliki loyalitas yang baik dan hal itu terlihat dari lamanya mereka bekerja untuk perusahaan. Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya memiliki beberapa aktivitas *employee*

*relations* seperti :

- a. Aktivitas olah raga bersama yang telah dijadwalkan oleh para anggota organisasi, membuat karyawan lebih semangat bekerja karena adanya sebuah penghilang penat dengan berkumpul dan bermain bersama. Karyawan akan saling berbagi informasi serta menerima, mempelajari untuk mendapatkan *feedback* sehingga nantinya akan ada solusi dalam komunikasi tersebut. *Two-way symmetric* yang dilakukan adalah mengelola konflik dalam sebuah kegiatan dan akan terjadi sebuah pemahaman secara strategi.
- b. Berikutnya adalah aktivitas kerohanian yang merupakan adanya sebuah tanggung jawab serta kepedulian perusahaan kepada karyawannya untuk tetap melakukan ibadah sesuai dengan agamanya masing-masing. Dalam komunikasi model *public relations* yaitu *two-way symmetric* yang dianggap dapat diterima dan mampu secara efektif dalam penyampaian pesan serta dapat dijadikan sebagai mediator antara pemberi informasi dengan penerima informasi.
- c. Selanjutnya terdapat aktivitas hias kantin serta makan bersama, dalam kegiatan ini karyawan dapat mengekspresikan apa yang ingin dilakukan serta digambar untuk memberikan rasa nyaman saat bekerja sehingga nantinya suasana komunikasi akan baik. Pada saat mengkomunikasikan apa pendapatnya maka akan terjadi bentuk saling memahami dan akan dilakukannya komunikasi secara seimbang sehingga tujuan akan tercapai dan hal tersebut termasuk dalam tujuan dari model komunikasi *two-way symmetric*.
- d. Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya juga memiliki aktivitas *general staff meeting* yang memiliki arti bahwa karyawan akan mendiskusikan bagaimana cara penyambutan sebuah hari besar, mereka akan saling memberikan pemahaman, kepercayaan serta bertukar pendapat untuk dapat memeriahkan sebuah kegiatan saat itu. Komunikasi akan berlangsung dua arah dan akan mendapatkan sebuah ide, inovasi ataupun solusi. Terakhir adalah kegiatan *team building*, yaitu kegiatan yang dibuat oleh perusahaan atas dasar keinginan atau saran dari karyawan untuk diadakannya sebuah pelatihan dan materi tersebut dapat dikoordinasikan bersama karyawan, sehingga akan ada suatu komunikasi permintaan dan suatu *feedback* atau jawaban dari perusahaan dan terjadilah sebuah aktivitas memperlerat komunikasi antara atasan dengan bawahan.

Pada hasil dari aktivitas *employee relations*-nya yang merupakan suatu kegiatan untuk memberikan rasa saling memiliki, setia, jujur dan nyaman akan lingkungan pekerjaannya akan membuat karyawan menjadi loyal kepada perusahaan, karena adanya perasaan dibutuhkan, dihargai dan hal tersebut akan berpengaruh kepada kinerja karyawan yang semakin membaik dan berkembang karena adanya motivasi dari pimpinan, yang merupakan suatu strategi perusahaan dalam mendapatkan rasa loyal dari karyawannya. Loyalitas dengan motivasi dan berefek pada kinerja merupakan suatu hal yang berbeda. Loyalitas tumbuh karena kesejahteraan di perusahaan, jenjang karir, upah serta budaya lingkungan kerja, sedangkan motivasi merupakan suatu dorongan untuk berkembang. Pada kedua hal tersebut akan berimbas kepada kinerja karyawan.

## Penutup

Strategi *employee relations* yang ada pada Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya seperti hias kantin, *team building*, *general staff meeting*, olah raga bersama dan kerohanian yang dapat menumbuhkan loyalitas karyawan adalah dengan cara komunikasi dua arah karena adanya hubungan timbal balik dari mempelajari dan menginformasikan serta membangun kerja sama yang baik untuk mencapai sebuah tujuan dari adanya organisasi. Komunikasi yang ada pada tidak hanya dilakukan oleh pimpinan kepada bawahan, akan tetapi memiliki beberapa komunikasi organisasi seperti *downward communications*, *sideways communications*, *upward communications* dan komunikasi diagonal yang didukung dengan model dari *public relations* yaitu *two-way symmetrical*. Karena dari cara komunikasi organisasi yang dilakukan berkesinambungan dengan arti *two-way symmetrical* yang memiliki tujuan untuk saling memahami antara pengirim informasi dengan penerima informasi serta fokus akan siapa yang ingin diberikan sebuah informasi tersebut. Secara keseluruhan strategi *employee* dari Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya sudah baik karena memiliki aktivitas rutin untuk karyawan tanpa memandang usia, *gender*, jabatan, karena mereka diberikan kesempatan untuk berpartisipasi di setiap kegiatan diluar pekerjaan dan aktivitas yang telah di program lebih cenderung ke model *public relations* dengan karakteristik *two-way symmetric* karena perusahaan merasa bahwa dengan melakukan komunikasi dua arah dapat membentuk organisasi yang kuat, setia dan loyal terhadap perusahaan. Mengacu pada hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang dapat dipertimbangkan oleh beberapa pihak. Adapun saran meliputi sebagai berikut :

- a. Sebagai seorang pihak manajemen ada kalanya untuk terjun langsung dalam mengikuti sebuah pelatihan untuk melihat semangat, sikap dari karyawannya agar dapat memberikan penilaian yang lebih akurat.
- b. Sebagai cara memajukan suatu perusahaan tentunya komunikasi adalah hal penting, akan tetapi perlunya penunjang lainnya dalam berinteraksi seperti mengadakan liburan bersama atau outbound guna selain melatih kekuatan fisik, tapi kerjasama antar tim.
- c. Apabila karyawan memiliki pekerjaan sesuai dengan yang dikontrak namun mereka melakukan kegiatan diluar pekerjaan hingga lembur maka, pihak perusahaan Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya dapat memberikan uang lemburan agar adanya kenyamanan antara karyawan dengan perusahaan.

## Daftar Pustaka

- Adi, O. Y. R. P., Sudaryanto, E., & Pratiwi, N. M. I. (2018). Kegiatan Public Relations Oleh Sales Manager Dalam Pembentukan Citra di Hotel Ibis Budget Surabaya. *Jurnal Representamen, Vol 1*  
<http://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/representamen/article/view/1447>. Tanggal 6

November 2022, 12.03

- Armadita, D. P., & Sitohang, S. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *Vol 10(3)*, 1–19.  
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3946>. Tanggal 7 November 2022, 13.05
- Ermawaty, E. (2011). Evaluasi Kegiatan Employee Relations Dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Inna Garuda Yogyakarta (Studi Deskriptif Pada Karyawan Hotel Inna Garuda Yogyakarta Dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan) [UPN Veteran Yogyakarta].  
<http://repository.upnyk.ac.id/id/eprint/1305>. Tanggal 10 November 2022. 17.12
- Ishak, A. (2012). Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Aspikom*, *Vol 1*.
- Karnadi, N. S. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT. Semen Baturaja (Persero) Site Baturaja. *Adminika*, *Vol 5*.
- Mathee, C. (2011). Towards The Two-Way Symmetrical Communication Model : The Use Of Social Media To Create Dialogue Around Brands By. *Policy*, *January*, *Vol 1–139*.
- Romadhan, M. I. (2018). Pendekatan Komunikasi Organisasi Dalam Penyampaian Kebijakan Kantin Bebas 5P (Pewarna, Penyedap, Pemanis, Pengawet dan Perasa) di SMP Negeri 7 Surabaya. *Jurnal Riset Komunikasi*, *Vol 2*.
- Romadhan, M. I., Rohimah, A., & Pradana, B. A. (2019). Implementation of Public Relations Model in Socializing Local Culture to Sumenep's Young Generation. *Metakom*, *Vol 97–108*.
- Suryani, Y. (2018). Kegiatan Employee Relations Dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Mariani International Hotel Padang. *Jurnal Akrab Juara*, *Vol 3*.