

STRATEGI *EMPLOYEE RELATIONS* DALAM MENGOPTIMALKAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)

Auliya Mega Widyanti, Erna Febriani

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Esa Unggul, Jakarta
Jalan Arjuna Utara Nomor 9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat - 11510
Email:aulyameidhi@gmail.com

ABSTRACT

PT Angkasa Pura II (Persero) is a State-Owned Enterprise engaged in the field of airport services in Indonesia. One of the services in the business of PT Angkasa Pura II (Persero) is consumer service. The focus of the research on this occasion is on the type of Public Information Desk customer service or hereinafter referred to as PID and carried out by the Passenger Service unit at Soekarno-Hatta Airport. This study aims to determine the Employee Relations strategy and to determine the communication network in optimizing the implementation of service policies at PT Angkasa Pura II (Persero). The theory used in this research is Organizational Information Theory, Public Relations and Employee Relations. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach of type II-unit embed analysis and an interpretive paradigm. Data collection methods in this study are through interviews, observation, and document studies. The results of this study indicate that the Employee Relations Strategy used by the Airport Global Service Unit is to implement several Employee Relations Programs: Educational Programs and Training, motivation programs, and compensation programs. This is in order to achieve the company's functional strategy of PT Angkasa Pura II (Persero) in the service sector, namely creating customer experience and customer satisfaction.

Keywords: Employee Relations Strategy, Organizational Information, Communication Network

ABSTRAK

PT Angkasa Pura II (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak pada bidang jasa kebandarudaraan di Indonesia. Salah satu jasa dalam usaha PT Angkasa Pura II (Persero) adalah *service consumer*. Fokus penelitian pada kesempatan ini adalah pada jenis pelayanan pelanggan *Public Information Desk* atau yang selanjutnya disebut PID dan dilakukan oleh unit *Passenger Service* di di Bandara Soekarno-Hatta. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui strategi *Employee Relations* dan mengetahui jaringan komunikasi dalam mengoptimalkan implementasi kebijakan pelayanan di PT Angkasa Pura II (Persero). Teori yang dipergunakan pada penelitian kali ini adalah Teori Informasi Organisasi, *Public Relations* dan *Employee Relations*. Metode penelitian yang dipergunakan yakni kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus tipe II-unit analisis embed dan paradigma interpretif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yakni melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi *Employee Relations* yang digunakan oleh Unit Airport Global Service yaitu dengan melaksanakan beberapa Program *Employee Relations: Educational Program* dan *Training*, program motivasi, dan program kompensasi. Hal ini guna mencapai strategi fungsional perusahaan PT Angkasa Pura II (Persero) dalam bidang pelayanan yaitu menciptakan *customer experience* dan *customer satisfaction*.

Kata kunci: Strategi *Employee Relations*, Informasi Organisasi, Jaringan Komunikasi