

**IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* DI NIKE
INDONESIA BAGIAN RITEL SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH

KHARISMA JUNIANTO PUTRA
NPM. 18043010125

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* DI NIKE INDONESIA BAGIAN

RETAIL SURABAYA

Disusun oleh :


Kharisma Junianto Putra
NPM. 18043010125

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi.

DOSEN PEMBIMBING


Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199503212024062002

Mengetahui,
DEKAN


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI *EMPLOYEE RELATIONS* DI NIKE INDONESIA BAGIAN

RETAIL SURABAYA

Oleh :

Kharisma Junianto Putra
NPM. 18043010125

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur pada tanggal 08 Juli 2025.

PEMBIMBING

Menyetujui,

TIM PENGUJI,

Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199503212024062002

Dr. Ahmad Zamzamy, M.Med.Kom
NIP. 198312012021211004

Ratih Pandu Mustikasari, S.I.Kom., M.A
NIP. 199205292022032010

Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199503212024062002

Mengetahui
DEKAN

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kharisma Junianto Putra
NPM : 18043010125
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 02 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Kharisma Junianto Putra
NPM. 18043010125

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang sudah memberikan segala anugerah dan karunia serta rahmat-Nya kepada penulis sehingga pada penelitian kali ini penulis bisa menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk bisa menuntaskan pendidikan Program Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN Veteran Jawa Timur. Dalam penyusunan skripsi ini, tak lepas penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam membuat proposal skripsi penelitian dari awal hingga terselesaikan dengan baik, di antaranya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat, karunia, dan kesehatan sehingga penulis dapat menempuh pendidikan dan menyelesaikannya dengan baik.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah sabar memberikan segala arahan, bimbingan serta saran kepada penulis selama mengerjakan dan menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh dosen dan tenaga pendidik program studi Ilmu Komunikasi atas bimbingan dan bantuannya saat penulis sedang menempuh pendidikan di Ilmu Komunikasi UPN "Veteran" Jawa Timur.
6. Orang tua, keluarga dan saudara terutama Almarhum ayah yang telah berjuang dan memberi semangat agar anak bungsunya bisa mendapatkan gelar Sarjana (S1) dan membuat bangga keluarga besar. Peran tersebut sangat penting sehingga tidak dapat tergantikan oleh apapun di dalam bagian hidup penulis.
7. Seluruh teman-teman penulis yang telah memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangannya, oleh karena itu segala saran dan kritik yang dapat menyempurnakan dan membangun penulisan skripsi ini dapat diterima sehingga bisa bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Surabaya, 05 Mei 2025

Kharisma Junianto Putra

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Tinjauan Pustaka.....	15
2.2.1 Peran Komunikasi Internal dalam <i>Public Relation</i>	15
2.2.2 Pelaksanaan <i>Employee Relations</i>	22
2.2.3 Komunikasi Organisasi dalam Hubungan Internal.....	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.3 Definisi Konseptual.....	44
3.4 Lokasi Penelitian.....	49
3.5 Sumber Data Penelitian.....	51
3.6 Informan Penelitian.....	52
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.8 Validitas Data.....	58
3.9 Teknik Analisa Data.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
4.1.1 Sejarah Perusahaan Nike.....	62
4.1.2 Visi dan Misi Nike.....	67

4.1.3 Logo Nike.....	68
4.1.4 Perusahaan Nike Indonesia Bagian Ritel di Surabaya.....	69
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	74
4.2.1 Praktik Implementasi <i>Employee Relations</i> di Nike.....	82
4.2.2 Tantangan Praktik Implementasi <i>Employee Relations</i>	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penelitian Terdahulu Terkait Implementasi <i>Employee Relations</i>	14
Gambar 2. Kerangka Berpikir Implementasi <i>Employee Relations</i>	37
Gambar 3. Struktur Organisasi Informan	54
Gambar 4. Sepatu Pertama Nike.....	63
Gambar 5. Logo <i>Swosh</i> Nike.....	68
Gambar 6. Struktur Organisasi Nike Tunjungan Plaza 3 Surabaya.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	151
Lampiran 2. Wawancara dengan <i>Staff Frontliner</i>	151
Lampiran 3. Wawancara dengan <i>Area Manager</i>	151
Lampiran 4. Kegiatan Internal Nike Indonesia Bagian Ritel Surabaya.....	152
Lampiran 5. Kegiatan Lari Bersama.....	152
Lampiran 6. Karyawan Mengikuti Lari Internasional.....	153
Lampiran 7. Poster MVP Nike Tunjungan Plaza 3.....	155
Lampiran 8. Kegiatan <i>Briefing</i> Rutin.....	154
Lampiran 9. Kegiatan Pelatihan <i>In-Store Trainer</i> di Jakarta.....	155

ABSTRACT

This study aims to understand the implementation of employee relations at Nike Indonesia Retail Division Surabaya and explore the company's strategies in fostering harmonious and productive working relationships between management and employees. The research employed a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews, focus group discussions (FGD), observations, and documentation. The findings reveal that employee relations are implemented through the strengthening of organizational and internal communication, conducted effectively across vertical, horizontal, and diagonal lines. The company also implements various programs such as the MVP of The Month award, competency development training, team building through running communities, and the provision of employee welfare facilities. However, the practice of employee relations still faces challenges such as high employee turnover, generational differences, sales target pressures, and limited career development opportunities. The company's continuous efforts to enhance communication and work relationships are key to creating a healthy, collaborative, and sustainable work environment.

Keywords: *Employee Relations, Organizational Communication, Internal Communication, Work Relationship, Nike.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami implementasi *employee relations* di Nike Indonesia Bagian Ritel Surabaya serta mengeksplorasi strategi perusahaan dalam membangun hubungan kerja yang harmonis dan produktif antara manajemen dan karyawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, *focus group discussion* (FGD), observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *employee relations* di perusahaan ini dijalankan melalui penguatan komunikasi organisasi dan komunikasi internal yang efektif, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal. Selain itu, perusahaan juga menjalankan berbagai program seperti penghargaan *MVP of The Month*, pelatihan dan pengembangan kompetensi, team building melalui komunitas lari, serta penyediaan fasilitas kesejahteraan karyawan. Meskipun demikian, praktik *employee relations* masih menghadapi tantangan seperti tingkat turnover karyawan yang tinggi, perbedaan karakter antar generasi, tekanan pencapaian target, serta keterbatasan ruang pengembangan karier. Upaya berkelanjutan perusahaan dalam memperkuat komunikasi dan hubungan kerja menjadi kunci dalam menciptakan iklim kerja yang sehat, kolaboratif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Employee Relations*, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Internal, Hubungan Kerja, Nike.