

STRATEGI INTERNALISASI *SMILE CAMPAIGN* DI

HYATT *REGENCY* YOGYAKARTA

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Starta 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu
Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun oleh:

Deri Hazwara Lubis

NIM. 20120530184

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Deri Hazwara Lubis
NIM : 20120530184
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaanya.

Yogyakarta, 2016

Deri Hazwara Lubis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimaasih Kepada mahluk-mahluk ciptaan Tuhan yang begitu indah menghiasi perjalanan ini, Saya, Deri Hazwara Lubis mempersembahkan karya tulis ini untuk

Tuhan yang Maha Esa ALLAH SWT yang selalu memberikan nikmat dan karunianya kepada setiap ummat. Bahkan disadari atau tidak, nikmat itu akan tetap datang disaat saya sebagai manusia sering kali tidak menjalankan apa yang seharusnya dijalankan sebagai ummat muslim. Disetiap harinya, akan terus mencoba untuk menjadi muslim yang taat dan baik.

Ayah dan Mamak semoga selalu dalam lindungan Allah. Terimakasih untuk The Greatest man ever “Mufhir Lubis”. Terimakasih untuk semuanya, tentu tidak akan pernah terbalas dalam bentuk dan wujud apapun. Tanggungjawab akademisi sudah dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu. Tiba waktu untuk mempertanggungjawab kehidupan sendiri. Semoga sukses dan lebih baik ya yah, doakan awak ☺. Untuk Mamak The Most Valuable Person Ever. Terima kasih untuk kepercayaan membiarkan anakmu ini merantau dan menjawab semua keraguan mamak satu persatu. Serta seluruh pasukan lubis dari anak kedua hingga ketujuh. Kita semua pasti akan sukses dengan hasrat kita masing-masing.

HALAMAN KASIH SAYANG

Terimakasih kepada Siti Ropiah Nurrahmat “Lubis” tapi gagal. Makasih banyak untuk selalu menemani perjalanan kuliah dan pembuatan skripsi ini. Terhitung dari pembentukan niat dan penyelesaian akhir dalam skripsi ini. Always be my pleasure to know you.

Terimakasih kepada **KOMAKOM** beserta orang-orang hebat didalamnya.

MOTTO

DIFFERENT PLACE, DIFFERENT SITUATION ABSOLUTELY

DIFFERENT BEHAVIOR !

But, not fake

-DERI H. LUBIS-

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur atas nikmat Allah SWT, Tuhan semesta alam. saya panjatkan kepadanya yang telah memberi rahmat dan ridhonya untuk perjalanan panjang kehidupan ini. Shalawat serta salam, tidak lupa saya limpah curahkan kepada baginda besar, Nabi Muhammad SAW yang membuat kehidupan saat ini menjadi terang benderang. Alhamdulillah, atas ijinnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Internalisasi Program Smile Campaign di Hyatt Regency Yogyakarta”. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan yang perlu diperbaiki. Dengan rasa hormat, penulis menyampaikan maaf yang sedalam-dalamnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan penulis dalam menciptakan proses pembelajaran yang baik bagi penulis dan sebagai sarana perbaikan karya tulis di masa yang akan datang. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah mencurahkan waktu dan fikirannya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, dengan segenap kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP, S.Sn, M.Sn selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Taufiqurrahman, S.IP, MA selaku dosen pembimbing. Terimakasih untuk semua waktu yang diberikan dalam proses bimbingan
4. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si selaku dosen penguji Terimakasih untuk nasehat dan revisi yang sangat membangun
5. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu bermanfaatnya yang telah diberikan. Semoga ibu dan bapak dosen menjadi lebih awet muda karena telah berbagi ilmu.
6. Mba Siti Wijayanti, Selaku teman ngobrol paling asyik dalam ruangan dosen ilmu komunikasi UMY
7. Segenap Keluarga Hyatt Regency Yogyakarta yang sangat membantu kelancaran skripsi ini.

Yogyakarta, 2016

Penulis

Deri Hazwara Lubis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN KASIH SAYANG	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kajian Teori	
1. Budaya Perusahaan	11
2. Strategi	16
3. Internal Public Relations dalam mengkomunikasikan Program	25
F. Penelitian Terdahulu	37
G. Metodologi Penelitian	39
1. Jenis Penelitian.....	39
2. Lokasi Penelitian	40

3. Teknik Pengambilan Informan	40
4. Teknik Pengumpulan Data	41
5. Teknik Analisis Data	41
6. Uji Validitas Data	42
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
A. Hyatt Internasional	44
B. Hyatt Regency Yogyakarta	54
C. Departemen Sumber Daya Manusia Hyatt <i>Regency</i> Yogyakarta	56
BAB III PEMBAHASAN	
A. DESKRIPSI DATA	
1. Budaya Perusahaan Hyatt <i>Regency</i> Yogyakarta	61
2. Kronologi terbentuknya <i>Smile Campaign</i>	66
3. Cara Mengkomunikasikan Program <i>Smile Campaign</i>	69
4. Implementasi Program <i>Smile Campaign</i>	80
5. Evaluasi Program <i>Smile Campaign</i>	84
B. ANALISIS DATA	
1. Budaya Perusahaan Hyatt <i>Regency</i> Yogyakarta	90
2. Perencanaan Program <i>Smile Campaign</i>	95
3. Pelaksanaan Program <i>Smile Campaign</i>	105
4. Evaluasi Program <i>Smile Campaign</i>	107
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	111
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta.....	55
Tabel 2.2	Struktur Organisasi Sumber Daya Manusia Hyatt Regency Yogyakarta ...	57
Tabel 3.1	Susunan Acara Orientasi Karyawan Baru dan Trainee.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>3D Smile Art</i>	6
Gambar 1.2	<i>Wall Sticker</i>	6
Gambar 1.3	<i>Smile Meter</i>	7
Gambar 1.4	<i>Smile Meter</i>	8
Gambar 1.5	Contoh <i>Ambient Media</i>	8
Gambar 1.6	Contoh <i>Ambient Media</i>	9
Gambar 1.7	Tingkatan Budaya Organisasi	12
Gambar 1.8	Tahapan Budaya Organisasi.....	15
Gambar 1.9	Perencanaan Kampanye <i>Public Relations</i>	19
Gambar 1.10	Sosialisasi Budaya dan Eksistensi Organisasi	34
Gambar 2.1	Logo Hyatt <i>Regency</i> Yogyakarta	46
Gambar 2.2	Sub Logo Hyatt <i>Regency</i> Yogyakarta	47
Gambar 2.3	<i>Unique Selling Point</i>	50
Gambar 2.4	<i>Unique Selling Point</i>	51
Gambar 2.5	<i>Unique Selling Point</i>	51
Gambar 2.6	<i>Unique Selling Point</i>	52
Gambar 2.7	<i>Unique Selling Point</i>	52
Gambar 2.8	<i>Unique Selling Point</i>	53
Gambar 3.1	<i>We Care for Each Other</i>	63
Gambar 3.2	<i>We Are Multicultural</i>	64
Gambar 3.3	<i>We Are Innovative</i>	65
Gambar 3.4	<i>We Are Trough Teams</i>	66
Gambar 3.5	Orientasi Pada Karyawan Baru	71
Gambar 3.6	Hyatt <i>Smile</i> Video for <i>Orientation</i>	72

Gambar 3.7	<i>Smile Banner</i> sebelum Pintu Masuk Karyawan	73
Gambar 3.8	<i>Smile Meter</i> Sticker di bawah Cermin.....	73
Gambar 3.9	<i>Smile Clinic</i> HRY	74
Gambar 3.10	3D <i>Smile Art</i> berada di setelah Pintu Masuk Karyawan	75
Gambar 3.11	<i>Smile Meter Bookmark</i>	76
Gambar 3.12	Kalender Karyawan Hyatt	77
Gambar 3.13	Foto Kalender dan Poster	78
Gambar 3.14	Foto Ceria Karyawan di Restoran Kata Kita.....	79
Gambar 3.15	Karyawan Hyatt di <i>Larva Tour</i> 2015	80
Gambar 3.16	Hyatt Bazar untuk Karyawan	80
Gambar 3.17	<i>Global Orientation</i> Hyatt Regency Yogyakarta	83
Gambar 3.18	Gallup Penilaian Karyawan untuk Karyawan	86
Gambar 3.19	Gallup Penilaian Karyawan dari Karyawan	86
Gambar 3.20	Medalia Penilaian konsumen terhadap pelayanan Hyatt.....	87
Gambar 3.21	Medalia Penilaian konsumen terhadap pelayanan Hyatt.....	88