ABSTRAK

Hotel Neo+ Awana adalah salah satu hotel bintang tiga yang berada di kawasan pariwisata Kota Yogyakarta dan berlokasi di Jl. Mayjen Sutoyo no 52. Hotel yang telah beroperasi selama dua tahun ini dibangun untuk menunjang fasilitas pariwisata Yogyakarta yang meningkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana program *employee relations* hotel Neo+ Awana dalam meningkatkan motivasi. Penelitian ini menggunakan teori dua faktor dari Frederick Herzberg, yaitu teori pemeliharaan dan teori motivasi sebagai pedoman peneliti, dan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Data diperoleh melalui wawancara, dan observasi langsung di Hotel Neo+ Awana. Kemudian uji validitas menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Neo+ Awana telah membuat berbagai macam program *employee relations*, yaitu komunikasi internal, *training* karyawan, program penghargaan, program motivasi kerja karyawan berprestasi, program acara khusus, program media komunikasi internal, pemberian bingkisan karyawan, pertemuan rutin, grup *chatting* motivasi, *staf outing*, *medical benefit*, olahraga karyawan, agar dapat meningkatkan motivasi kerja karyawannya. Kebanyakan motivasi kerja karyawan Hotel Neo+ Awana adalah mencari uang demi memenuhi kebutuhan hidup, namun sebagian karyawan lainnya memiliki motivasi bekerja karena mereka mencintai pekerjaannya sebagai *hotelier*. Tetapi banyak karyawan yang keluar karena mengeluhkan masalah jam kerja yang berlebihan dan tidak adanya kompensasi yang sesuai dan juga sistem manajemen yang kurang peduli terhadap karyawannya. Program *employee relations* Hotel Neo+ Awana dapat dikatakan belum berhasil sepenuhnya, karena program yang ada ternyata belum dapat meningkatkan motivasi karyawan. Diharapkan hotel Neo+ Awana dapat lebih bijaksana dalam mengatur sistem manajemen terutama dalam kesejahteraan agar dapat meningkatkan motivasi karyawan daam bekerja.

Kata Kunci : Program *Employee Relations*, Motivasi Karyawan, *Resign* Karyawan