



**KOMUNIKASI STRATEGIS ASOSIASI  
KEPARIWISATAAN DALAM MEMBANGKITKAN  
INDUSTRI PARIWISATA DI KOTA BANDUNG  
(Studi Kasus Pada Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia  
(ASPPD) DPD Jawa Barat di Masa Pandemi Covid-19)**

**TESIS**

**OLEH:  
SRI RAHAYU  
55219120035**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**



**KOMUNIKASI STRATEGIS ASOSIASI  
KEPARIWISATAAN DALAM MEMBANGKITKAN  
INDUSTRI PARIWISATA DI KOTA BANDUNG  
(Studi Kasus Pada Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia  
(ASPPD) DPD Jawa Barat di Masa Pandemi Covid-19)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

**OLEH:**

**SRI RAHAYU**

**55219120035**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**

## ABSTRAK

Industri pariwisata mengalami keterpurukan akibat pandemi Covid-19. Tidak sedikit para pelaku pariwisata yang meninggalkan pekerjaannya karena kondisi industri pariwisata yang tidak menentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi strategis Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia (ASPPI) DPD Jawa Barat dalam membangkitkan industri pariwisata di Kota Bandung pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teori yang digunakan adalah model komunikasi strategis yang dikemukakan oleh O'hair dan Gustav (2009). Model ini memiliki empat komponen dasar, yaitu pengetahuan situasi, penentuan tujuan, kompetensi komunikasi, dan manajemen kecemasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi strategis yang dilakukan oleh ASPPI lebih ke *support* dan edukasi, dimana para pelaku pariwisata diberikan ruang untuk meluapkan permasalahannya dan pihak asosiasi berupaya untuk membantu para pelaku pariwisata menyelesaikan permasalahan tersebut. Hambatan komunikasi yang terjadi di ASPPI adalah komunikasi psikologis, hambatan mekanis, dan hambatan lainnya. Terdapat beberapa cara yang dilakukan oleh ASPPI untuk mengatasi berbagai hambatan yang terjadi. Pertama, cara ASPPI mengatasi hambatan psikologis yaitu dengan cara membuat *podcast*, mengadakan pertemuan rutin secara *online*, serta memberikan edukasi mengenai program pemerintah yang dapat membantu usaha para pelaku pariwisata. Kedua, cara ASPPI untuk mengatasi hambatan mekanis adalah dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan mengenai *digital marketing*, desain, cara membuat konten di media sosial, cara menggunakan aplikasi Zoom atau Google Meet, dan lain sebagainya. Ketiga, cara lain yang dilakukan oleh ASPPI untuk mengatasi hambatan yang terjadi adalah dengan cara membantu proses *refund* para pemilik usaha agen perjalanan kepada pihak maskapai, mengajukan relaksasi kredit para pelaku pariwisata kepada pihak bank, serta membantu pihak manajemen tempat wisata untuk mendapatkan sertifikasi CHSE (*Clean, Health, Safe, and Environment*).

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pariwisata, Asosiasi, Model Komunikasi Strategis.

## ABSTRACT

The tourism industry is experiencing a slump due to the Covid-19 pandemic. Many of tourism actors leave their jobs due to the uncertain conditions of the tourism industry. This research aims to determine the strategic communication of the Association of Indonesian Tourism Actors (ASPPI) DPD West Java Province in revitalizing the tourism industry in Bandung City during the Covid-19 pandemic. This research uses qualitative approach with case study method. The theory used is a strategic communication model proposed by O'hair and Gustav (2009). This model has four basic components: situation knowledge, goal setting, communication competence, and anxiety management. The results of the study show that the strategic communication carried out by ASPPI is more about support and education, where tourism actors are given space to express their problems and the association helps to solve these problems. The results of the research show that the strategic communication carried out by ASPPI is more about support and education, where tourism actors are given space to express their problems and the association seeks to help tourism actors solve these problems. Communication barriers that occur in ASPPI are psychological communication, mechanical barriers, and other obstacles. ASPPI has several ways to overcome the various obstacles that occur. First, ASPPI's way of overcoming psychological barriers is by creating podcasts, holding regular online meetings, and providing education about government programs that can help the businesses of tourism actors. Second, ASPPI's way to overcome mechanical obstacles is by providing trainings on digital marketing, design, how to create content on social media, how to use the Zoom or Google Meet application, and so on. Third, another way used by ASPPI to overcome the obstacles that occur is by assisting the process of refunding travel agent business owners to the airline, applying for credit relaxation for tourism actors to the bank, and assisting the management of tourist attractions to obtain CHSE certification (Clean, Health, Safe, and Environment).

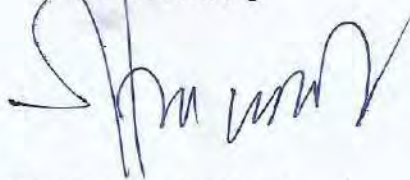
Keywords: Organizational Communication, Tourism Communication, Assosiation Strategic Communication Model

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama Lengkap : Sri Rahayu  
NIM : 55219120035  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Corporate And Marketing Communication  
Judul Karya Akhir/Tesis : Komunikasi Strategis Asosiasi Kepariwisataaan dalam  
Membangkitkan Industri Pariwisata Di Kota Bandung  
(Studi Kasus Pada Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia  
(ASPPI) DPD Jawa Barat Di Masa Pandemi Covid-19)

Jakarta, 18 Juli 2022

Dosen Pembimbing



(Dr. Heri Budiato, M.Si)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS**

Judul : Komunikasi Strategis Asosiasi Kepariwisataaan dalam  
Membangkitkan Industri Pariwisata Di Kota Bandung  
(Studi Kasus Pada Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia  
(ASPPI) DPD Jawa Barat Di Masa Pandemi Covid-19)

Nama : Sri Rahayu

NIM : 55219120035

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komuikasi

Konsentrasi : Corporate And Marketing Communication

Tanggal : 20 Juli 2022

Jakarta, 18 Juli 2022

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)

(.....)

2. Penguji Ahli :  
(Dr. Achmad Jamil, M.Si)

(.....)

3. Pembimbing :  
(Dr. Heri Budianto, M.Si)

(.....)

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Judul : Komunikasi Strategis Asosiasi Kepariwisataaan dalam  
Membangkitkan Industri Pariwisata Di Kota Bandung  
(Studi Kasus Pada Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia  
(ASPPPI) DPD Jawa Barat Di Masa Pandemi Covid-19)

Nama : Sri Rahayu

NIM : 55219120035

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komuikasi

Konsentrasi : Corporate And Marketing Communication

Tanggal : 20 Juli 2022

Jakarta, 18 Juli 2022  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)
2. Penguji Ahli :  
(Dr. Achmad Jamil, M.Si)
3. Pembimbing :  
(Dr. Heri Budianto, M.Si)



(.....)



(.....)



(.....)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama Lengkap : Sri Rahayu  
NIM : 55219120035  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Konsentrasi : Corporate And Marketing Communication  
Judul Karya Akhir/Tesis : Komunikasi Strategis Asosiasi Kepariwisataaan dalam  
Membangkitkan Industri Pariwisata Di Kota Bandung  
(Studi Kasus Pada Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia  
(ASPPI) DPD Jawa Barat Di Masa Pandemi Covid-19)

Jakarta, 18 Juli 2022

Dosen Pembimbing

(Dr. Heri Budianto, M Si)

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Ely Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi

(Dr. Heri Budianto, M Si)

vi

vi



## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : SRI RAHAYU  
NIM : 55219120035  
Program Studi : MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

dengan judul “Komunikasi Strategis Asosiasi Kepariwisata Dalam Membangkitkan Industri Pariwisata Di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia (ASPPI) DPD Jawa Barat di Masa Pandemi Covid-19)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 7 Juli 2022, didapatkan nilai persentase sebesar 19%.

Jakarta, 08 Juli 2022  
Administrator Turnitin



**Sukadi, SE., MM**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Komuikasi Strategis Asosiasi Kepariwisata dalam Membangkitkan Industri Pariwisata Di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia (ASPPI) DPD Jawa Barat Di Masa Pandemi Covid-19)

Nama : Sri Rahayu

N I M : 55219120035

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 20 Juli 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 Juli 2022



(Sri Rahayu, S.Ikom)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah Subhannahu wa ta'ala atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Judul dalam penelitian ini adalah **“Komunikasi Strategis Asosiasi Kepariwisata dalam Membangkitkan Industri Pariwisata di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia (ASPPD) DPD Jawa Barat di Masa Pandemi Covid-19.”** Penelitian ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Magister di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penelitian ini tidak mungkin dapat terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Heri Budianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, dukungan, arahan, serta bimbingan dalam upaya menyelesaikan penelitian ini.
2. Segenap dosen Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama proses menjalani pendidikan di kampus.
3. Kedua orang tua, Bapak Didin Saepudin dan Ibu Omah Surohmah yang telah memberikan kasih sayang, cinta, do'a, semangat serta fasilitas yang tidak pernah terputus.
4. Para narasumber atau informan yang telah bersedia untuk diwawancarai oleh peneliti; Chevy Ferdian, Yuri Santari, M. Zein Athori, Theodorus Prima

Jodimarlo, Yosep Sugeng Irianto, Intan Fadillah Mellyani, dan Taufik Hidayat Udjo.

Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala bantuan dalam proses penyusunan penelitian ini. Peneliti menyadari bahwasanya dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, berbagai kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, peneliti berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Juli 2022

Peneliti,

**(Sri Rahayu, S.Ikom)**

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| ABSTRAK .....                                      | i    |
| ABSTRACT .....                                     | ii   |
| LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS .....              | iii  |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS .....              | iv   |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS .....            | v    |
| LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....                      | vi   |
| PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....           | vii  |
| PERNYATAAN .....                                   | viii |
| KATA PENGANTAR .....                               | ix   |
| DAFTAR ISI .....                                   | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                                 | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                              | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                            | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1    |
| 1.2 Fokus Penelitian .....                         | 7    |
| 1.3 Identifikasi Masalah .....                     | 7    |
| 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....             | 8    |
| 1.4.1. Maksud Penelitian .....                     | 8    |
| 1.4.2. Tujuan Penelitian .....                     | 8    |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                       | 9    |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN ..... | 10   |
| 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....              | 10   |
| 2.2 Landasan Teori .....                           | 43   |
| 2.2.1 Model Komunikasi Strategis .....             | 43   |
| 2.3 Landasan Konseptual .....                      | 44   |
| 2.3.1 Komunikasi Organisasi .....                  | 44   |
| 2.3.2 Komunikasi Strategis .....                   | 48   |
| 2.3.3 Komunikasi Pariwisata .....                  | 51   |
| 2.3.4 Asosiasi Kepariwisata Di Indonesia .....     | 52   |
| 2.3.5 Pandemi Covid-19 .....                       | 53   |
| 2.4 Kerangka Pemikiran .....                       | 54   |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....                | 55   |
| 3.1 Obyek Penelitian .....                         | 55   |
| 3.2 Subyek Penelitian .....                        | 55   |
| 3.3 Paradigma Penelitian .....                     | 56   |
| 3.4 Metode Penelitian .....                        | 57   |
| 3.5 Jenis Penelitian .....                         | 58   |
| 3.6 Jenis dan Sumber Data .....                    | 59   |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data .....                  | 59   |
| 3.8 Teknik Analisis Data .....                     | 60   |
| 3.9 Teknik Keabsahan Data .....                    | 62   |

|   |     |
|---|-----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....                         | 63  |
| 4.1    Gambaran Umum Obyek Penelitian .....                         | 63  |
| 4.1.1 Gambaran Umum Kota Bandung .....                              | 63  |
| 4.1.2 Gambaran Umum Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia (ASPPI) 64 |     |
| 4.3. Hasil Penelitian .....   | 71  |
| 4.3.1 Komunikasi Strategis ASPPI DPD Jawa Barat .....               | 71  |
| 4.3.2 Hambatan Komunikasi ASPPI DPD Jawa Barat.....                 | 89  |
| 4.3.3 Cara ASPPI DPD Jawa Barat Dalam Mengatasi Hambatan .....      | 92  |
| 4.4. Pembahasan .....   | 96  |
| 4.4.1. Teori Komunikasi Strategis.....                              | 96  |
| 4.4.2. Hambatan Komunikasi ASPPI DPD Jawa Barat.....                | 100 |
| 4.4.3. Cara ASPPI Mengatasi Hambatan Komunikasi.....                | 106 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                                     | 109 |
| 5.1    Kesimpulan.....  | 109 |
| 5.2    Saran.....   | 111 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 112 |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | 119 |

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu Sejenis .....               | 26  |
| Tabel.4.1. Jumlah Industri Kepariwisata Kota Bandung.....         | 64  |
| Tabel 4.2. Unsur Komunikasi Strategis ASPPI DPD Jawa Barat.....   | 97  |
| Tabel 4.3. Model Komunikasi Strategis ASPPI DPD Jawa Barat.....   | 99  |
| Tabel 4.4. Bentuk Komunikasi Organisasi ASPPI DPD Jawa Barat..... | 103 |
| Tabel 4.5. Hambatan Komunikasi ASPPI DPD Jawa Barat.....          | 106 |
| Tabel 4.6. Cara ASPPI mengatasi Hambatan Komunikasi.....          | 108 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia.....                   | 2   |
| Gambar 1.2. Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia.....                  | 2   |
| Gambar 2.1. Model Komunikasi Strategis.....                                    | 43  |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....   | 54  |
| Gambar 4.1. Salah Satu Ikon Kota Bandung (Gedung Sate).....                    | 63  |
| Gambar. 4.2. Logo ASPPI.....   | 65  |
| Gambar. 4.3. Susunan Dewan Pengurus Pusat ASPPI Periode 2020–2024.....         | 66  |
| Gambar. 4.4. <i>General Plan</i> ASPPI Periode 2021–2025.....                  | 67  |
| Gambar 4.5. Akun Instagram 7summits.project (2021).....                        | 77  |
| Gambar 4.6 Peresmian Hotel Creative Rest Art (2021).....                       | 78  |
| Gambar. 4.7. E-flyer Virtual Tour.....   | 79  |
| Gambar 4.8. Pemberitaan pertunjukan virtual SAU (2020).....                    | 80  |
| Gambar 4.9. <i>E-Flyer</i> Ujikom ASPPI.....                                   | 80  |
| Gambar. 4.10. Pelatihan <i>offline</i> ASPPI.....                              | 82  |
| Gambar. 4.11. Salah satu <i>e-flyer</i> yang disebar melalui media sosial..... | 86  |
| Gambar. 4.12. Aktivitas pertemuan <i>online</i> anggota ASPPI.....             | 87  |
| Gambar. 4.13. Penutupan Tempat Wisata Di Kota Bandung.....                     | 91  |
| Gambar 4.14. Salah satu <i>podcast</i> ASPPI.....                              | 99  |
| Gambar 4.15. Salah satu <i>e-flyer</i> ASPPI.....                              | 101 |
| Gambar 7.1. Proses Wawancara IU-1.....   | 126 |
| Gambar 7.2. Proses Wawancara IU-2.....   | 130 |
| Gambar 7.3. Proses Wawancara IP-1.....   | 134 |
| Gambar 7.4. Proses Wawancara IP-2.....   | 138 |
| Gambar 7.5. Proses Wawancara IP-2.....   | 143 |
| Gambar 7.6. Proses Wawancara IP-4.....   | 147 |
| Gambar 7.6. Proses Wawancara IP-5.....   | 147 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 – Daftar Pertanyaan Wawancara Ketua ASPPI DPD Jawa Barat<br>(Chevy Ferdian) dan Ketua Biro Design dan Teknologi Informasi<br>(Yuri Santari)..... | 119 |
| Lampiran 2 – Daftar Pertanyaan Wawancara Pelaku Pariwisata di Kota Bandung<br>(Travel Agent, Hotel, Destinasi Wisata) .....                                 | 120 |
| Lampiran 3 – Transkrip wawancara Informan Utama 1 (IU-1) .....  | 120 |
| Lampiran 4 – Transkrip wawancara Informan Utama 2 (IU-2) .....  | 127 |
| Lampiran 5 – Transkrip wawancara Informan Pendukung 1 (IP-1).....   | 131 |
| Lampiran 6 – Transkrip wawancara Informan Pendukung 2 (IP-2).....   | 134 |
| Lampiran 7 – Transkrip wawancara Informan Pendukung 3 (IP-3).....   | 138 |
| Lampiran 8 – Transkrip wawancara Informan Pendukung 4 (IP-4).....   | 143 |
| Lampiran 9 – Transkrip wawancara Informan Pendukung 5 (IP-5).....   | 147 |