



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**AKTIVITAS KOMUNIKASI DI LA PRODUCTION SAAT MASA
PANDEMI COVID-19**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Hubungan Masyarakat.

Disusun oleh:

Reni Mahardika Sekaring Sulpy

44216120093

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

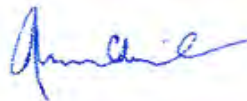
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Reni Mahardika Sekaring Sulpy
NIM : 44216120093
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Aktivitas Komunikasi Di LA Production Saat Masa Pandemi Covid-19

Jakarta, 23 Juli 2021

Mengetahui,

Pembimbing



(Gufroni Sakaril, M.M)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Aktivitas Komunikasi Di LA Production Saat Masa Pandemi Covid-19**

Nama : Reni Mahardika Sekaring Sulpy

NIM : 44216120093

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 23 Juli 2021

Pembimbing : Gufroni Sakaril, M.M



MERCU BUANA

Penguji Ahli : Diah Wardhani, M.Si



Ketua Sidang : Dr. Irmulan Sati, M.Si



LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Aktivitas Komunikasi Di LA Production Saat Masa Pandemi**

Covid-19

Nama : Reni Mahardika Sekaring Sulpy

NIM : 44216120093

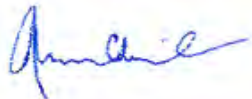
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 23 Juli 2021
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Gufroni Sakaril, M.M)



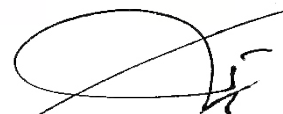
(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati., M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reni Mahardika Sekaring Sulpy

NIM : 44216120093

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: **Aktivitas Komunikasi Di LA Production Saat Masa Pandemi Covid-19** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 23 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



(Reni Mahardika Sekaring Sulpy)
Nama dan Tandatangan

Mengetahui

Pembimbing 1

(Gufroni Sakaril, MM)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Universitas Mercu
Buana Fakultas
Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Hubungan
Masyarakat Reni Mahardika
Sekaring Sulpy 44216120093
AKTIVITAS KOMUNIKASI DI LA PRODUCTION SAAT MASA
PANDEMI COVID-19
5 Bab 84 Hal + 17 Buku + 2 Jurnal + 9 Internet + 2 Skripsi + 2 Modul

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "**Aktivitas Komunikasi di LA Production Saat Masa Pandemi Covid-19**". Krisis merupakan suatu keadaan yang tak terduga, dengan tingkat ketidakpastian yang tinggi serta mengancam bagi keberlangsungan dan stabilitas perusahaan. LA Production merupakan penyelenggara acara yang menghadapi situasi krisis dan berdampak pada kegiatan operasional serta mengancam reputasi perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui aktivitas komunikasi karyawan LA Production dengan klien.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu manajemen krisis yang didalamnya mencakup tahap-tahap krisis pada suatu perusahaan dan juga cara untuk menjaga dan meningkatkan reputasi perusahaan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus untuk menyelidiki dan memahami aktivitas komunikasi karyawan LA Production terhadap klien dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa LA Production hanya merespon krisis sesuai dengan situasi dan kondisi dikarenakan tidak memiliki perencanaan manajemen krisis sebelumnya. Upaya dalam mempertahankan reputasi yaitu berkomunikasi dengan *stakeholder* secara terbuka agar tidak ada kesalahpahaman mengenai situasi krisis yang terjadi dan juga menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan ketetapan Pemerintah. Selain itu LA Production melakukan (*Corporate Social Responsibility*) CSR dan *marketing* untuk membantu perusahaan agar tetap beroperasi.

Kata kunci : Manajemen Krisis, reputasi, stakeholder.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Aktivitas Komunikasi Di LA Production Saat Masa Pandemi Covid-19**”. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Gufroni Sakaril, M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada peneliti.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang *Studi Public Relations* Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
4. Suryaning Hayati, SE.,MM.,M.Ikom selaku Ketua Bidang *Studi Public Relation* Universitas Mercu Buana.
5. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana khususnya Jurusan Hubungan Masyarakat, yang telah memberikan ilmu kepada penulis hingga saat ini, terima kasih banyak.
6. Keluarga terkasih, terimakasih atas rasa percaya yang telah diberikan untuk penulis menuntut ilmu lebih tinggi lagi, doa, dan dukungan selama ini.
7. Orang istimewa yang telah memberikan dukungan mental kepada penulis selama ini: Angellina, Annisa Banyuliwa Firdaus, Dita Nurafifah (Almh), Intan Permatasari, Rida Albina Noer.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini di masa yang akan mendatang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi peneliti khususnya juga para pembaca pada umumnya.

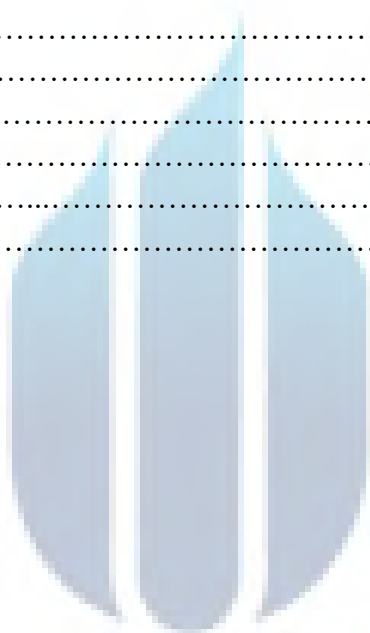
Jakarta, 18 Juli 2021

Reni Mahardika Sekaring Sulpy

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Pustaka	18
2.2.1 Komunikasi	18
2.2.1.1 Definisi Komunikasi	18
2.2.1.2 Aktivitas Komunikasi	19
2.2.1.3 Komunikasi Internal	20
2.2.1.4 Komunikasi Eksternal	21
2.2.2 Manajemen Krisis	22
2.2.2.1 Manajemen	22
2.2.2.2 Krisis	24
2.2.3 Reputasi Perusahaan	29
2.2.3.1 Cara Untuk Menjaga dan Meningkatkan Reputasi Perusahaan	30
2.2.3.2 Perbedaan Antara Reputasi dan Citra	33
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Paradigma Penelitian	37
3.2 Metode Penelitian	38
3.3 Subyek Penelitian	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum tentang LA Production	44
4.1.2 Visi dan Misi	45
4.2 Hasil Penelitian	46

4.2.1	Manajemen Krisis LA Production	46
4.2.2	Identifikasi Penyebab Krisis LA Production	47
4.2.3	Analisis Jenis Krisis yang Dialami oleh LA Production	47
4.2.4	Penanganan dan Pemulihan Krisis LA Production	48
4.3	Pembahasan	49
4.3.1	Mengenali Situasi Krisis	49
4.3.2	Tahap-Tahap Krisis	51
4.3.3	Reputasi Perusahaan	57
4.3.4	Upaya Mempertahankan Reputasi LA Production	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	62
5.2.1	Saran Akademisi	62
5.2.2	Saran Praktisi	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN		66



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

4.1 Dokumentasi LA Production Saat Rapat Internal	44
4.2 Laporan keuangan LA Production April 2020	47
4.3 Tangkap Layar Artikel	48
4.4 Tamu Undangan Mengenakan Masker dan Pelindung Wajah	49
4.5 Peraturan Gubernur Daerah Khusus IbuKota Jakarta Nomor 33 Tahun 2020 ...	51
4.6 Poster Protokol Kesehatan	53
4.7 Tangkap Layar Penulis Dengan Klien LA Production	56
4.8 Program Kredit Nikah LA Production	59



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	10
---	----

