



**KONVERGENSI SIMBOLIK KASUS COVID-19 DI KALANGAN PARA  
PEKERJA TRAVEL AGENT**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

**LINDA PRATIWI**

**44214110019**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**

**LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linda Pratiwi  
NIM : 44214110019  
Bidang Studi : Public Relations  
Alamat : Villa Bekasi Indah, Blok 13, No. 18, Mangunjaya Tambun  
No. HP : 0812 8423 4153

Bila terbukti saya melakukan tindak plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: **“KONVERGENSI SIMBOLIK KASUS COVID-19 DI KALANGAN PARA PEKERJA TRAVEL**

**AGENT”** adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 September 2021

Yang membuat pernyataan,



(Linda Pratiwi)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

Nama : Linda Pratiwi  
Nim : 44214110019  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : Konvergensi Simbolik Kasus Covid-19 Di Kalangan Para Pekerja  
Travel Agent



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 September 2021

Mengetahui,

Pembimbing,

**(Dr. Nurhayani Saragih, M,Si)**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

Judul : Konvergensi Simbolik Kasus Covid-19 Di Kalangan Para Pekerja Travel

Agent

Nama : Linda Pratiwi

Nim : 44214110019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 10 September 2021

Ketua Sidang


**Enjang Pera Irawan, M.I.Kom**



(.....)

Penguji Ahli


**Dr. Ahmad Mulyana, M.Si**



(.....)

Pembimbing

**Dr. Nurhayani Saragih, M.Si**



(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : Konvergensi Simbolik Kasus Covid-19 Di Kalangan Para Pekerja Travel Agent  
Nama : Linda Pratiwi  
Nim : 44214110019  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 10 September 2021

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

**(Dr. Nurhayani Saragih, M.Si)**

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

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

**(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)**

**(Dr. Farid Hamid, M.Si)**

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Linda Pratiwi

Judul

**Konvergensi Simbolik Kasus Covid-19 Di Kalangan Para Pekerja Travel Agent (Periode :  
Maret 2020 – Agustus 2020)**

Bibliografi : 5 Bab , Tahun 2010 – 2020

### Abstrak

HIS Travel dan Panorama merupakan perusahaan travel agent yang masuk ke dalam top 10 travel agent di Jakarta. Perusahaan travel agent memiliki beberapa strategi untuk mempertahankan perusahaannya. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji “Konvergensi Simbolik Kasus CoViD-19 Di Kalangan Pekerja *Travel Agent*” pada periode bulan Maret - Juni 2020

Konsep Penelitian yang digunakan, mengacu pada konsep teori Konvergensi Simbolik dari Richard West/Lynn H.Turner, yaitu elemen-elemen proses konvergensi simbolik berupa: fantasy theme (tema fantasi), fantasy chain (rantai fantasi), fantasy type (tipe fantasi), rhetorical visions (visi retorik).

Tipe penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivis. Subjek pada penelitian ini adalah karyawan travel agent. Perusahaan travel agent yang dipilih penulis adalah HIS Travel dan Panorama. Teknik pengumpulan data menggunakan Focus Group Discussion (FGD). Data yang telah di dapat dianalisa menggunakan teknik triangulasi yaitu pemeriksaan keabsahan data sebagai pembandingan terhadap data tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan: 1) Tema fantasi, setiap travel memiliki kebijakan masing-masing untuk mempertahankan perusahaan di tangan pandemi CoVid-19, yakni PHK karyawan berstatus kontrak maupun tetap, pengurangan gaji, menjual produk di luar bidang pekerjaan. 2) Rantai fantasi, perusahaan sudah memberlakukan Work From Home dan dari WFH tersebut karyawan tidak mendapatkan uang transportasi dan uang makan serta karyawan juga diwajibkan untuk mengambil cuti tanpa di bayar, yakni terpaksa harus bekerja rumah dan mengerjakan pekerjaan di luar jobdesk. 3) Tipe fantasi yaitu perusahaan merumahkan karyawan untuk menekan kerugian perusahaan. 4) Visi retorik meliputi daya beli pariwisata tidak optimal karena di objek wisata banyak kerumunan masyarakat sehingga masyarakat masih takut untuk berpergian.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya Konvergensi Simbolik mempengaruhi percakapan dan asumsi dari pekerja travel agent. Fantasi yang disampaikan berdasarkan tema, rantai, tipe, dan visi retorik yang diterima oleh kelompok pekerja travel agent. Kata kunci: konvergensi simbolik, kasus covid-19, pekerja travel.

**Kata kunci:** konvergensi simbolik, covid-19, pekerja *travel agent*

### **Abstract**

HIS Travel and Panorama are travel agent companies that are included in the top 10 travel agents in Jakarta. Travel agent companies have several strategies to maintain their company. The purpose of this study is to examine "Symbolic Convergence of CoViD-19 Cases Among Travel Agent Workers" in the period March - June 2020

The research concept used refers to the concept of the Symbolic Convergence theory from Richard West/Lynn H. Turner, namely the elements of the symbolic convergence process in the form of: fantasy theme (fantasy theme), fantasy chain (fantasy chain), fantasy type (fantasy type), rhetorical visions (rhetorical visions).

The type of research used is descriptive with a qualitative approach. The paradigm used is the constructivist paradigm. The subjects in this study were employees of travel agents. The travel agent companies chosen by the author are HIS Travel and Panorama. Data collection techniques using Focus Group Discussion (FGD). The data that has been analyzed can be analyzed using triangulation techniques, namely checking the validity of the data as a comparison against the data.

The results of the study show: 1) Fantasy theme, each travel has its own policy to maintain the company in the midst of the CoVid-19 pandemic, namely layoffs of employees with contract and permanent status, salary reductions, selling products outside the field of work. 2) Fantasy chain, the company has implemented Work From Home and from WFH employees do not get transportation and meal fees and employees are also required to take unpaid leave, which is forced to work from home and do work outside the jobdesk. 3) Fantasy type, namely the company lays off employees to reduce company losses. 4) The rhetorical vision includes that tourism purchasing power is not optimal because there are many crowds of people in tourist objects, so people are still afraid to travel.

This study concludes that the presence of Symbolic Convergence affects the conversations and assumptions of travel agent workers. The fantasy delivered is based on the theme, chain, type, and rhetorical vision accepted by the travel agent group of workers.

**Keywords:** symbolic convergence, covid-19 cases, travel workers

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Konvergensi Simbolik Kasus Covid-19 Dikalangan Para Pekerja Travel Agent”**. Proposal penelitian ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Public Relations Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Untuk itu, dengan kerendahan hati penulis sangat berharap masukan atau saran dan koreksi dari para pembaca, sehingga kekurangan yang ada dan kekeliruan yang terjadi dalam penulisan ini dapat penulis perbaiki dikemudian hari, dan semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Oleh karenanya izinkan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nurhayani Saragih, M. Si selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih telah membimbing dan memberi arahan serta ilmu yang sangat berguna dan bermanfaat hingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM. M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi.
6. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Rachmat Hidayat, dan Ibu Suparti, yang saya hormati dan saya sayangi, yang telah memberikan kasih sayang, do'a, moral maupun material untuk

Jakarta,23 Agustus 2021

LINDA PRATIWI

Peneliti



## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii

### **BAB I**

PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11

### **BAB II**

TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Komunikasi.....	20
2.2.1 Komunikasi Kelompok.....	21
2.3 Public Relations.....	22
2.3.1 Pengertian Public Relations.....	22
2.3.2 Tujuan dan Fungsi Public Relations.....	23
2.3.2.1 Tujuan Public Relations.....	23
2.3.2.2 Fungsi Public Relations.....	24
2.3.2.3 Proses Public Relations.....	25
2.4 Konvergensi Simbolik.....	28

2.4.1	Teori Konvergensi Simbolik.....	28
2.4.2	Tujuan Teori Konvergensi Simbolik.....	29
2.4.3	Konvergensi Simbolik.....	31
2.5	Kerangka Pemikiran.....	33

### **BAB III TINJAUAN**

PUSTAKA.....	12	
2.1	Penelitian Terdahulu .....	12
2.2	Komunikasi.....	20
2.2.1	Komunikasi Kelompok.....	21
2.3	Public Relations.....	22
2.3.1	Pengertian Public Relations.....	22
2.3.2	Tujuan dan Fungsi Public Relations.....	23
2.3.2.1	Tujuan Public Relations.....	23
2.3.2.2	Fungsi Public Relations.....	24
2.3.2.3	Proses Public Relations.....	25
2.4	Konvergensi Simbolik.....	28
2.4.1	Teori Konvergensi Simbolik.....	28
2.4.2	Tujuan Teori Konvergensi Simbolik.....	29
2.4.3	Konvergensi Simbolik.....	31
2.5	Kerangka Pemikiran.....	33

### **BAB IV**

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43	
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1	Gambaran Umum HIS Travel Indonesia.....	43
4.1.1.1	Sejarah HIS Travel Indonesia.....	43
4.1.1.2	Visi dan Misi.....	44
4.1.1.3	Uraian Tugas.....	45
4.1.1.4	Kategori Produk yang Ditawarkan HIS Travel Indonesia.....	48
4.1.2	Gambaran Umum Panorama Tour & Travel .....	49
4.1.2.1	Sejarah Panorama Tour & Travel.....	49

4.1.2.2	Visi dan Misi.....	51
4.1.2.3	Uraian Tugas.....	52
4.2	Hasil Penelitian.....	57
4.2.1	Tema Fantasi.....	59
4.2.2	Pembahasan Tema Fantasi.....	64
4.2.3	Rantai Fantasi.....	68
4.2.4	Pembahasan Rantai Fantasi.....	72
4.2.5	Tipe Fantasi.....	75
4.2.6	Pembahasan Tipe Fantasi.....	79
4.2.7	Visi Retoris.....	82
4.2.8	Pembahasan Visi Retoris.....	84
4.3	Pembahasan.....	87
4.3.1	Fantasy Theme (Tema Fantasi).....	87
4.3.2	Fantasy Chain (Rantai Fantasi).....	88
4.3.3	Fantasy Type (Tipe Fantasi).....	90
4.3.4	Rhetorical Visions (Visi Retoris).....	91
4.4	Hubungan Hasil Penelitian dengan Komunikasi.....	91
4.5	Hubungan Hasil Penelitian dengan Public Relations.....	92
4.6	Hubungan Hasil Penelitian dengan Konvergensi Simbolik.....	93
<b>BAB V</b>		
<b>PENUTUP.....</b>		
5.1	Simpulan.....	94
5.2	Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		
<b>LAMPIRAN 1.....</b>		
<b>LAMPIRAN 2.....</b>		
<b>CURRICULUM VITAE.....</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	10 Daftar Nama Perusahaan Travel Agent di Jakarta.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1	Profil Informan <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	58
Tabel 4.2	Perbedaan Hasil <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) Tema Fantasi pada Pekerja <i>Travel Agent</i> HIS Travel Indonesia dan <i>Panorama Tour &amp; Travel</i> .....	67
Tabel 4.3	Rantai Fantasi Pekerja.....	74
Tabel 4.4	Perbedaan Hasil <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) Tipe Fantasi pada Pekerja <i>Travel Agent</i> HIS Travel Indonesia dan <i>Panorama Tour &amp; Travel</i> .....	81
Tabel 4.4	Karakteristik Retoris Rangkaian Tema-Tema Fantasi dalam Komunikasi Kelompok Pekerja <i>Travel Agent</i> .....	84
Tabel 4.5	Perbedaan Hasil <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) Visi Retoris pada Pekerja <i>Travel Agent</i> HIS Travel Indonesia dan <i>Panorama Tour &amp; Travel</i> .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Proses Pembentukan Tema Fantasi dalam Komunikasi Kelompok Pekerja <i>Travel Agent</i> .....	65
Gambar 4.2	Proses Pembentukan Rantai Fantasi yang Terdapat pada Komunikasi Kelompok Pekerja <i>Travel Agent</i> .....	73
Gambar 4.3	Tema Rangkaian Fantasi yang Terdapat pada Komunikasi Kelompok Pekerja <i>Travel Agent</i> .....	79

