



**PERAN *PUBLIC RELATIONS* PT. ANGKASA PURA II DALAM
MENSOSIALISASIKAN PENERBANGAN DI ERA NEW
NORMAL DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-
HATTA**

LAPORAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1
(S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Tiya Rachmawati
(44217120121)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya Yang Bertanda Tangan di Bawah ini:

Nama : Tiya Rachmawati
NIM : 44217120121
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Peran *Public Relations* PT. Angkasa Pura II Dalam Mensosialisasikan Penerbangan Di Era New Normal di Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 20 Februari 2023



(Tiya Rachmawati)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Tiya Rachmawati
NIM : 44217120121
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Peran *Public Relations* PT. Angkasa Pura II Dalam Mensosialisasikan Penerbangan Di Era New Normal di Bandara Internasional Soekarno-Hatta

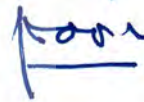
Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi/ Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom
NIDN : 0322088201



Ketua Penguji : Drs. Marwan Mahmudi, M.Si
NIDN : 0311036703



Penguji Ahli : Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A
NIDN : 0303069401



Jakarta, 09 Maret 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ahmad Mulyana, Dr, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul *Peran Public Relations PT Angkasa Pura II Dalam Dalam Mensosilisasikan Penerbangan Di Era New Normal Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta* tepat pada waktu yang ditentukan.

Sholawat salam kami haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membgherikan tauludan terbaik bagi umatnya sehingga bisa meniru kegigihan dan kesungguhan beliau dalam berjuang.

Ada kebanggaan tersendiri jika kegiatan penelitian ini bisa selesai dengan hasil yang baik. Dengan keterbatasan penulis dalam membuat riset. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis sangat menghargai apabila adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan penelitian yang telah penulis selesaikan, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

Semoga penelitian ini dapat dipahami bagi siapapun yang membacanya dan dapat berguna bagi penulis sendiri dan mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi yang berkaitan dengan Hubungan Masyarakat.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing penulis. Terima kasih atas segala bimbingan, ajaran, dan ilmu – ilmu baru yang penulis dapatkan dari selama penyusunan skripsi.
2. Bapak Ahmad Mulyana, Dr, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dr. Irmulan Sati, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta, Terima Kasih atas kerja sama dan bantuannya.
6. Terima kasih kepada Bapak Haerul Anwar, selaku Manager of Branch Communication PT Angkasa Pura II Bandara Soekarno–Hatta, Ibu Iffa Latifah Zulfa, selaku Assistant Manager Of Public Relations PT Angkasa Pura II Bandara Internasional Soekarno-Hatta, yang telah memberikan kesempatan kepada penuli untuk melakukan penelitian dan sekaligus sebagai narasumber untuk diwawancarai.
7. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Kusaeri dan ibunda tersayang Yayah Rohayah yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
8. Bapak H. Maskawi Idris SH, M.Kn dan Ibu Hj. Sri nanginsih yang tiada hentinya memberikan dukungan semangat penuh kepada penulis sebagai ponakan tercinta.
9. Taufik Ismail, Vivi Fitria Hartomo, Dwi Muli Hasanah, sahabat dan Segenap keluarga dan teman yang selalu menyemangati dan mendukung penyelesaian skripsi ini.

Jakarta, Februari 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Tiya Rachmawati)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS

AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Nama : Tiya Rachmawati

Nim : 44217120121

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Peran *Public Relations* PT Angkasa Pura II Dalam
Mensosialisakan Penerbangan Di Era New Normal Di
Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta , 29 Februari 2023

UNIVERSITA
MERCU BUANA
(Tiya Rachmawati)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Komunikasi Organisasi	19

2.3 <i>Public Relations</i>	20
2.3.1 Tujuan <i>Public Relations</i>	22
2.3.2 Tugas <i>Public Relations</i>	23
2.3.3 Peran <i>Public Relations</i>	25
2.3.4 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>	27
2.4 Program Komunikasi <i>Public Relations</i>	28
2.5 Sosialisasi	29
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.2 Tipe dan Metode Penelitian	33
3.3 Subjek dan Obejek Penelitian	35
3.3.1 Key Informan	35
3.3.2 Informan.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5 Teknik Analisa Data.....	38
3.6 Teknik Keabsahan Data	39
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah PT Angkasa Pura II	41
4.1.2 Visi Misi PT Angkasa Pura II	43
4.1.3 Arti Logo PT Angkasa Pura II	44
4.1.4 Penghargaan (Award) PT Angkasa Pura II Bandara Internasional Soekarno-Hatta.	45
4.1.5 Struktur Organisasi	45

4.1.6 Tugas Public Relation PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Utama Bandara Internasional Soekarno-Hatta.....	46
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Identifikasi Masalah.....	50
4.2.2 Penasehat Ahli (<i>Expert Prescriber</i>)	50
4.2.3 Fasilitator Komunikasi (<i>Communication Facilitator</i>)	53
4.2.4 Fasilitator Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving Facilitator</i>).....	56
4.2.5 Teknik Komunikasi (<i>Communication Technician</i>).....	59
4.3 Pembahasan.....	61
BAB V	66
KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Seluruh Terminal Didisfektan Serentak	5
Gambar 2 Logo PT Angkasa Pura II.....	44
Gambar 3 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4 Fasilitas pengecekan Rapid Test atau PCR.....	56
Gambar 5 Campaign Instagram	58
Gambar 6 Wawancara Key Informan 1	83
Gambar 7 Wawancara Key Informan 2	94
Gambar 8 Wawancara Informan 1	98
Gambar 9 Wawancara Informan 2	103



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	16
---	----

