



PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM SOSIALISASI ADAPTASI *NEW NORMAL* PADA SAAT PANDEMI COVID-19 PT. ANGKASA PURA II (PERSERO) SOEKARNO-HATTA

Tugas Akhir Skripsi

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

Disusun oleh:

Shika Putri Damayanti

44216010014

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BIDANG STUDI *PUBLIC RELATIONS*
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shika Putri Damayanti

NIM : 44216010014

Konsentrasi : *Public Relations*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Peran *Public Relations* Dalam Sosialisasi Adaptasi *New Normal* Pada Saat Pandemi Covid-19 PT. Angkasa Pura II (persero) Soekarno-Hatta”** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya catumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta, 19 Juli 2021



(Shika Putri Damayanti)

Pembimbing I

Riki Arswendi, S. Sos, M. Ikom

Ketua Bidang Studi

Suryaning Hayati, SE, MM



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **Peran *Public Relations* Dalam Sosialisasi Adaptasi *New Normal* Pada Saat Pandemi Covid-19 PT. Angkasa Pura II (persero) Soekarno-Hatta**

Nama : Shika Putri Damayanti

Nim : 44216010014

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 19 Juli 2021

Mengetahui,

UNIVERSITAS
Pembimbing I
MERCU BUANA

Riki Arswendi, S. Sos, M. Ikom



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Shika Putri Damayanti
NIM : 44216010014
Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*
Judul : **Peran *Public Relations* Dalam Sosialisasi Adaptasi *New Normal* Pada Saat Pandemi Covid-19 PT. Angkasa Pura II (persero) Soekarno-Hatta**

Jakarta, 19 Juli 2021

Ketua Sidang,
DR. Irmulansati. T, SH, Msi

Penguji Ahli,
Haekal Amrullah, M.Comn

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing
Riki Arswendi, S. Sos, M. Ikom



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Peran *Public Relations* Dalam Sosialisasi Adaptasi *New Normal* Pada Saat Pandemi Covid-19 PT. Angkasa Pura II (persero) Soekarno-Hatta**

Nama : Shika Putri Damayanti

NIM : 44216010014

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 19 Juli 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Dosen Pembimbing

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

Riki Arswendi, S. Sos, M. Ikom

(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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala Puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga skripsi kualitatif ini dapat terselesaikan dengan baik. Tanpa pertolongan-Nya mungkin skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun dengan penuh rintangan baik yang datang dari peneliti maupun dari luar, namun dengan penuh kesabaran dan terutama dengan adanya pertolongan dari ALLAH SWT, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini memuat topik tentang “ **Peran *Public Relations* Dalam Sosialisasi Adaptasi *New Normal* Pada Saat Pandemi Covid-19 PT. Angkasa Pura II (persero) Soekarno-Hatta**” dan sengaja dipilih karena menarik perhatian peneliti untuk dicermati dan perlu mendapat dukungan dari semua pihak. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini:

1. ALLAH SWT, hamba hanyalah manusia biasa yang penuh dengan kesalahan dan senantiasa berdoa meminta petunjuk, perlindungan, dan kesejahteraan dalam menjalani kehidupan di dunia dan di akhirat nanti.
2. Bapak Riki Arswendi, S. Sos, M. Ikom, selaku Dosen Pembimbing atas segala waktu, bimbingan dan perhatian yang dicurahkan.
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.

5. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM Selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*.
6. Jajaran Staff dan dosen Universitas Mercu Buana Meruya atas segala waktu yang diberikan dalam melengkapi hal-hal administrasi yang diperlukan untuk proposal tugas akhir ini.
7. Orang tua penulis, Ibunda dan Ayahanda Yang penulis rasakan atas doa yang terus menerus, kata-kata semangat, materi dan kasih sayang yang tak terhingga yang belum bisa penulis balas kasih sayangnya.
8. Keluarga dan kerabat dekat, yang mengetahui bagaimana perjalanan penulis hingga sampai detik ini diberikan kesempatan oleh ALLAH SWT agar dapat menyelesaikan tugas akhir.
9. Semua orang-orang dibelakang penyelesaian tugas akhir skripsi ini yang tidak bisa penulis tulis satu persatu, semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kata-kata dan perbuatan baik yang dicurahkan. Aamiin Allahumma Aamiin (perkenankanlah ya ALLAH kabulkanlah pintaku).

Penulis menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini masih banyak kekurangan atau jauh dari kesempurnaan karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Penulis berharap tugas akhir skripsi ini dapat berguna untuk menambah wawasan lagi terkait kajian ilmu komunikasi.

Wassalamualaikum wr wb.

Jakarta, Juni 2021

Shika Putri Damayanti



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public relations*
Shika Putri Damayanti
44216010014

Peran *public relations* dalam sosialisasi adaptasi *new normal* pada saat pandemi Covid-19 PT. Angkasa Pura II (persero) Soekarno-Hatta
Bibliografi: 5 Bab + 104 Halaman + Lampiran + Buku 20 +
Internet

ABSTRAK

Transportasi udara merupakan salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Namun pada awal tahun 2020 terjadi wabah virus covid-19 yang menyebabkan pergerakan aktivitas sehari-hari menjadi terbatas. Wabah virus covid-19 ini menyebabkan pembatasan berskala besar di Indonesia termasuk imbasnya pada transportasi udara. PT angkasa pura II (persero) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandar-udaraan.

Peneliti memilih bandara Soekarno-Hatta yang merupakan bandara terbesar dan tersibuk di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana peran *public relations* dalam sosialisasi adaptasi *new normal* pada saat pandemi Covid-19 PT. Angkasa Pura II (persero) Soekarno-Hatta. Teori yang terdapat dalam penelitian ini antara lain teori difusi inovasi, dan teori komunikasi persuasif.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivistik untuk menjabarkan dan menggambarkan realitas sosial. Serta menggunakan metode penelitian deskriptif – kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yakni melalui data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui wawancara mendalam dengan narasumber dan data sekunder didapatkan dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PT. Angkasa Pura II (persero).

Berdasarkan hasil penelitian wawancara yang dilakukan peran *public relations* dalam sosialisasi adaptasi *new normal* pada saat pandemi Covid-19 PT. Angkasa Pura II (persero) Soekarno-Hatta, menggunakan berbagai media dan memanfaatkan keberadaan *new media*. Sedangkan untuk hambatan yang dihadapi termasuk kedalam hambatan komunikasi.

Kata Kunci: *Public Relations*, Teori difusi inovasi, Komunikasi persuasif, *new normal*.



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public relations*
Shika Putri Damayanti
44216010014

Peran *public relations* dalam sosialisasi adaptasi *new normal* pada saat pandemi Covid-19 PT. Angkasa Pura II (persero) Soekarno-Hatta
Bibliografi: 5 Bab + 104 Halaman + Lampiran + Buku 20 + Internet

ABSTRACT

Air transportation is one of the drivers of economic growth in Indonesia. However, at the beginning of 2020 there was an outbreak of the covid-19 virus which caused the movement of daily activities to be limited. The outbreak of the covid-19 virus has caused large-scale restrictions in Indonesia, including its impact on air transportation. PT Angkasa Pura II (Persero) is one of the state-owned enterprises engaged in the field of airport services.

Researchers chose Soekarno-Hatta airport which is the largest and busiest airport in Indonesia. The purpose of this study is to find out how the role of public relations in socializing the adaptation of the new normal during the COVID-19 pandemic at PT. Angkasa Pura II (Persero) Soekarno-Hatta. The theories contained in this study include the theory of diffusion of innovation, and the theory of persuasive communication.

In this study, the researcher uses a constructivist paradigm to describe and describe social reality. As well as using descriptive - qualitative research methods, data collection techniques were carried out in two ways, namely through primary data and secondary data. Primary data obtained through in-depth interviews with resource persons and secondary data obtained from documents owned by PT. Angkasa Pura II (Persero).

Based on the results of interview research conducted by the role of public relations in the socialization of the new normal adaptation during the Covid-19 pandemic, PT. Angkasa Pura II (Persero) Soekarno-Hatta, uses various media and takes advantage of the existence of new media. Meanwhile, the obstacles faced include communication barriers.

Keyword : *Public Relations, Theory innovation diffusion, persuasive communication, new normal.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PERSETUJUA TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Akademis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11

2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Kajian Teoretis.....	18
2.2.1. <i>Public relations</i>	18
2.2.1.1. Publik dalam <i>public relations</i>	20
2.2.1.2. Tujuan <i>public relations</i>	21
2.2.1.3. Fungsi <i>public relations</i>	23
2.2.2. Sosialisasi.....	29
2.2.2.1. Pengertian Sosialisai.....	29
2.2.2.2. Media Sosialisasi.....	30
2.2.2.3. Bentuk-bentuk Sosialisasi.....	32
2.2.2.4. Proses Sosialisasi.....	34
2.2.3. <i>New Media</i>	35
2.2.4. Teori Difusi Inovasi (<i>Diffusion of Innovation Theory</i>).....	38
2.2.5. Komunikasi Persuasif.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1. Paradigma Penelitian.....	45
3.2. Metode Penelitian.....	46
3.3. Subyek Penelitian.....	49
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4.1. Data Primer.....	50
3.4.2. Data Sekunder.....	50
3.5. Teknik Analisis Data.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
4.1.1. Identitas PT.Angkasa Pura II (persero).....	54
4.1.2. Riwayat Singkat PT.Angkasa Pura II (persero).....	54
4.2. Hasil Penelitian... ..	63
4.2.1. Aktivitas Humas PT. Angkasa Pura II (persero) Soekarno-Hatta Selama Masa Era Pandemi Covid19.....	64
4.2.2. Membangun Hubungan Dengan Media Di Masa Pandemi Covid-19.....	70
4.2.3. Perencanaan Program Sosialisasi Adaptasi New Normal Pada Saat Pandemi Covid-19 PT. Angkasa Pura II (persero) Bandara Soekarno- Hatta.....	72
4.2.4. Hambatan Sosialisasi Program Adaptasi New Normal Pada Saat Pandemi Covid-19 di Bandara Soekaro-Hatta	74
4.3. Pembahasan.....	76
4.3.1. Inovasi.....	76
4.3.2. Saluran komunikasi.....	76
4.3.3. Jangka waktu... ..	77
4.3.4. Sistem sosial... ..	77
4.3.5. Implementasi... ..	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1. Kesimpulan... ..	82
5.2. Saran... ..	84

5.2.1. Saran Akademis.....	84
5.2.2. Saran Praktis.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
TRANSKRIP WAWANCARA.....	90
LAMPIRAN	101
CURICULUM VITAE.....	104



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
-------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 Logo PT. Angkasa Pura II (persero).....	58
Gambar 4.1.2 Makna Logo PT. Angkasa Pura II (persero).....	59
Gambar 4.1.3 Gambar Budaya Perusahaan PT. Angkasa Pura II (persero).....	61
Gambar 4.1.4 Gambar Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II (persero).....	62
Gambar 4.2.1 <i>Screenshoot Video Zoom Meeting</i> dengan PT. Angkasa Pura II (persero)	64
Gambar 4.2.2 Publikasi akun IG @soekarnohattaairport (<i>virtual customer assistant</i>)	66
Gambar 4.2.3 Publikasi akun IG @soekarnohattaairport (transaksi <i>cashless</i>).....	67
Gambar 4.2.4 Publikasi akun IG @soekarnohattaairport (informasi e-HAC)	67
Gambar 4.2.5 Publikasi akun IG @soekarnohattaairport (penggunaan <i>hand sanitizer</i>).....	68
Gambar 4.2.6 Publikasi akun IG @soekarnohattaairport (<i>physical distancing</i> di tempat makan).....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	90
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian.....	101
Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian... ..	103
Lampiran 3 <i>Curriculum Vitae</i>	104

