



**PERAN PUBLIC RELATIONS PT. ANGKASA PURA II
DALAM MENGELOLA CITRA POSITIF BANDARA
INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA MELALUI
MEDIA SOSIAL**

SKRIPSI

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

AMELLIA DELPHIA

(44219120060)

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

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya Yang Bertanda Tangan di Bawah ini:

Nama : Amellia Delphia

NIM : 44219120060

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Peran Public Relations PT. Angkasa Pura II Dalam Mengelola Citra Positif Bandara Internasional Soekarno Hatta Melalui Media Sosial.

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, 02 Februari 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Amellia Delphia)



HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Amellia Delphia

NIM : 44219120060

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan : Peran Public Relations PT. Angkasa Pura II Dalam Mengelola Citra

Skripsi : Positif Bandara Internasional Soekarno Hatta Melalui Media Sosial.

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

Disahkan oleh:

Pembimbing : Irmulansati Tomohardjo, Dr., SH. M.Si.

NIDN : 0330077301

Ketua Penguji : Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A

NIDN : 0303069401

Penguji Ahli : Gadis Octory, S.Ikom, M.Ikom


NIDN : 0314108803


Jakarta, 02 Februari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Nama : Amellia Delphia

NIM : 44219120060

Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : Peran Public Relations PT. Angkasa Pura II Dalam Mengelola Citra Positif Bandara Internasional Soekarno Hatta Melalui Media Sosial.

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 Februari 2024


Amellia Delphia

ABSTRAK

Nama : Amellia Delphia
NIM : 44219120060
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Peran *Public Relations* PT. Angkasa Pura II Dalam Mengelola Citra Positif Bandara Internasional Soekarno Hatta Melalui Media Sosial

Pembimbing : Irmulansati Tomohardjo, Dr., SH. M.Si

Citra perusahaan adalah suatu hal penting yang harus selalu dibangun dan dipelihara oleh Bandara Internasional Soekarno Hatta, sebagai upaya dalam menjaga kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan dan alat dalam menarik perhatian calon konsumen. Dalam hal ini PT. Angkasa Pura II sebagai perusahaan yang bertugas untuk mengelola Bandara Internasional Soekarno Hatta harus mewujudkan serta mengelola citra positif. Dari hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan komentar negatif di media sosial PT. Angkasa Pura II maka dari itu peneliti bertujuan untuk mengetahui peran *Public Relations* PT. Angkasa Pura II dalam mengelola citra positif Bandara Internasional Soekarno Hatta di media sosial. Permasalahan diselesaikan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif, yang diimplementasikan pada observasi, wawancara, dan melakukan perbandingan pada penelitian terdahulu. Citra positif pada Bandara Internasional Soekarno Hatta dapat diwujudkan melalui *Public Relations*, sebagai fungsi manajemen khusus dalam mengatasi kesalahpahaman yang terjadi di media sosial dan meluruskan isu-isu yang dapat merugikan perusahaan.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa *Public Relations* PT. Angkasa Pura II bahwasanya peran *Public Relations* yang optimal dalam menangani terkait dengan permasalahan komentar negatif yang ada di media sosial PT. Angkasa Pura II yaitu fasilitator komunikasi dan teknik komunikasi, kedua peran *Public Relations* ini mampu menjadi sebuah *problem solving* yang terdapat dalam pelayanan PT. Angkasa Pura II dengan melakukan sebuah *press conference* dan *press release* untuk mengelola citra positif dari PT. Angkasa Pura II

Kata Kunci : Peran *Public Relations*, Citra, Media Sosial

ABSTRACT

Name : Amellia Delphia
NIM : 44219120060
Study Program : Public Relations
Title Internship Report : *The Role of Public Relations PT. Angkasa Pura II in Managing the Positive Image of Soekarno Hatta International Airport Through Social Media*

Counsellor : Irmulansati Tomohardjo, Dr., SH. M.Si

Company image is an important thing that must always be built and maintained by Soekarno Hatta International Airport, as an effort to maintain customer satisfaction with the company's performance and as a tool to attract the attention of potential consumers. In this case PT. Angkasa Pura II as the company tasked with managing Soekarno Hatta International Airport must create and manage a positive image. From the results of pre-research conducted by researchers, researchers found negative comments on PT's social media. Angkasa Pura II therefore researchers aim to determine the role Public Relations PT. Angkasa Pura II in managing the positive image of Soekarno Hatta International Airport on social media. The problem was solved using qualitative research methods with descriptive studies, which were implemented through observations, interviews and comparisons with previous research. A positive image of Soekarno Hatta International Airport can be realized through Public Relations, as a special management function in overcoming misunderstandings that occur on social media and straightening out issues that could be detrimental to the company.

From the research results it was found that Public Relations PT. Angkasa Pura II that's the role Public Relations which is optimal in dealing with the problem of negative comments on PT social media. Angkasa Pura II is a communication facilitator and communication technique, both roles Public Relations this could be a problem solving contained in the services of PT. Angkasa Pura II by doing a press conference and press release to manage the positive image of PT. Angkasa Pura II

Keyword : Role of Public Relations, Image, Social Media

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan karunia, khususnya kepada kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Yusrizal dan Ibu Enen yang telah mendoakan dan mendukung, sehingga peneliti akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Public Relations PT. Angkasa Pura II dalam Mengelola Citra Positif Bandara Internasional Soekarno Hatta Melalui Media Sosial” dengan baik, untuk memenuhi syarat kelulusan program Strata 1 dalam jurusan Ilmu Komunikasi, fakultas Public Relations, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Peneliti mengharapkan hasil dari skripsi ini dapat membantu para praktisi PR khususnya pada perusahaan untuk memanfaatkan media sosial. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan selaku Dosen Pembimbing penulis. Terima kasih banyak atas motivasi, kesabaran, kritik, saran, serta selalu mengarahkan penulis hingga skripsi ini bisa selesai.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan dukungan, dan memfasilitasi kegiatan akademik bagi peneliti selama menempuh studi.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan arahan demi kelancaran studi peneliti.
4. Bapak dan Ibu Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada peneliti.
5. Bapak Haekal Fajri Amrullah, M.Sc selaku Pembimbing Akademik, yang telah meluangkan waktu, konsultasi, dan arahan terkait akademik bagi peneliti
6. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta, yang telah

memberikan segala ilmu pengetahuan, arahan, dan waktunya untuk kami para Mahasiswa dan Mahasiswi.

7. Bapak Aziz Fahmi Harahap selaku Manager unit Branch Communication PT. Angkasa Pura II Bandara Internasional Soekarno Hatta, yang sudah membantu memberikan banyak informasi penting untuk penelitian penulis.
8. Ibu Iffa Latifah Zulfa, S.IP selaku Assistant Manager unit Branch Communication PT. Angkasa Pura II Bandara Internasional Soekarno Hatta dan khususnya para karyawan divisi Public Relations PT. Angkasa Pura II Bandara Internasional Soekarno Hatta yang telah banyak membantu memberikan informasi terkait penelitian ini.
9. Kepada teman-teman Unit Terminal Inspection Service (TIS) yang selalu bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas yang ada di Terminal (bandara) berfungsi dengan baik.
10. Bima Raka Wijaya, Tiara Alike Shafira dan Chitra Deviana Putri sahabat dan teman penulis lainnya terima kasih telah menjadikan penulis sebagai teman hidup, dan terima kasih selalu menghargai setiap pilihan dalam hidup penulis.
11. Teruntuk diriku, terima kasih banyak atas segala usaha dan kekuatan yang telah dicurahkan, terima kasih untuk selalu kuat dalam menjalani hidup hingga saat ini, dan selalu menaati konsep dalam hidup “harus bisa berdiri diatas kaki sendiri”.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk kritik dan saran yang konstruktif sangat peneliti harapkan dari para pembaca. Demikian dengan ketulusan dan segala kerendahan diri, saya selaku peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih.

Jakarta, 02 Februari 2024



Amellia Delphia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Akademis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Corporate Communication	29
2.3 Public Relations.....	29
2.4 Tujuan Public Relations	31
2.5 Tugas Public Relations	32
2.6 Peran Public Relations.....	34
2.7 Ruang Lingkup Public Relations.....	37
2.8 Program Komunikasi <i>Public Relations</i>	38
2.9 Citra.....	38
2.9.1 Proses Pembentukan Citra.....	39

2.9.2 Pengelolaan Citra	40
2.10 Media Baru	42
2.10.1 Media Sosial.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Paradigma Penelitian	46
3.2 Metode Penelitian.....	47
3.3 Subjek Penelitian.....	48
3.3.1 Key Informan	48
3.3.2 Informan	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5 Teknik Analisa Data	52
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.1.1 Gambaran Umum PT Angkasa Pura II (Persero).....	61
4.1.2 Visi dan Misi PT. Angkasa Pura II Bandara Internasional Soekarno Hatta	63
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II Bandara Internasional Soekarno Hatta.....	66
4.1.4 Lokasi Penelitian	66
4.1.5 Mengulas Key Informan.....	66
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Identifikasi Masalah	70
4.2.2 Penasehat Ahli (<i>Expert Prescriber</i>)	71
4.2.3 Fasilitator Komunikasi (<i>Communication Facilitator</i>).....	75
4.2.4 Fasilitator Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving Facilitator</i>)	77
4.2.5 Teknik Komunikasi (<i>Communication Technician</i>)	81
4.2.6 Tabel Peran <i>Public Relations</i>	84
4.3 Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan.....	92

5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Profil akun Twitter Bandara Soekarno-Hatta.....	5
Gambar 1. 2 Profil akun Instagram Bandara Soekarno Hatta	5
Gambar 1. 3 Channel Youtube Bandara Soekarno Hatta.....	6
Gambar 1. 4 Profil akun TikTok Bandara Soekarno Hatta	6
Gambar 1. 5 Keluhan para pengguna jasa pada kolom komentar Instagram.....	8
Gambar 1. 6 Keluhan para pengguna jasa pada kolom komentar Instagram.....	9
Gambar 1. 7 Keluhan para pengguna jasa pada kolom komentar Instagram.....	10
Gambar 1. 8 Keluhan para pengguna jasa pada kolom komentar Instagram.....	11
Gambar 1. 9 Keluhan para pengguna jasa pada kolom komentar Instagram.....	11
Gambar 2. 1 Proses pembentukan citra.....	39
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data	53
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II Bandara Internasional Soekarno Hatta	65
Gambar 4. 2 Fasilitas Self-Check in	72
Gambar 4. 3 Fasilitas Ramah Anak	78

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4. 1 Tabel Peran Public Relations	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	97
Lampiran 2. Permohonan Izin Wawancara.....	119
Lampiran 3. Curriculum Vitae	122

