



**MANAJEMEN KOMUNIKASI PADA EVENT
PERESMIAN CAFÉ DIFABIS DAN LAYANAN DISABILITAS
DI KANTOR WALI KOTA JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

(Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi
Public Relations)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Rany Putri Muslih
44220010214

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rany Putri Muslih
NIM : 44220010214
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Komunikasi pada Event Peresmian Café Difabis dan Layanan Disabilitas di Kantor Walikota Jakarta Barat

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, 1 Juli 2024
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Rany Putri Muslih

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rany Putri Muslih
NIM : 44220010214
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Komunikasi pada Event Peresmian Café Difabis dan Layanan Disabilitas di Kantor Walikota Jakarta Barat

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 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

Pembimbing 1 : Siti Muslichatul. M, M.Ikom ()
NIDN : 0326089202
Ketua Penguji : Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si ()
NIDN : 0301117301
Penguji Ahli : Riki Arswendi, M.Ikom ()
NIDN : 0316088503

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 1 Juli 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

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

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rany Putri Muslih
NIM : 44220010214
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Laporan Skripsi : Manajemen Komunikasi pada Event Peresmian Café Difabis dan Layanan Disabilitas di Kantor Walikota Jakarta Barat

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, 1 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Rany Putri Muslih)

ABSTRAK

Nama : Rany Putri Muslih
NIM : 44220010214
Program Studi : Public Relations
Judul Penelitian : Manajemen Komunikasi pada *Event* Peresmian
Cafe Difabis dan Layanan Disabilitas di Kantor
Walikota Jakarta Barat
Dosen Pembimbing : Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen komunikasi yang dilakukan oleh Sub Bagian Protokol dalam mengelola event peresmian Café Difabis dan layanan disabilitas di Kantor Walikota Jakarta Barat yang berkolaborasi dengan Baznas (BAZIS) DKI Jakarta.

Didasarkan pada teori manajemen komunikasi dari George R. Terry dengan model Fact Finding dan POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling), penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme, bersifat kualitatif dengan metode deskriptif. Subjek penelitian adalah pegawai Sub Bagian Protokol Walikota Jakarta Barat sebagai pengelola event serta konsumen Café Difabis, dilengkapi dengan dokumentasi sebagai data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota protokol telah menjalankan manajemen komunikasi dan memmanage event dengan baik. Dimulai dengan proses pencarian fakta dilakukan melalui laporan Baznas mengenai kurangnya lapangan pekerjaan untuk penyandang disabilitas. Selanjutnya, Baznas berkolaborasi dengan Walikota Jakarta Barat untuk meresmikan Café Difabis dan Layanan Disabilitas. Perencanaan dan persiapan matang selama 4 bulan dilakukan, termasuk penunjukan PIC sebagai bentuk pengorganisasian. Koordinasi dan komunikasi antar tim selama pelaksanaan acara dilakukan melalui group chat WhatsApp dan secara langsung. Acara berjalan dengan baik dan mendapat pujian dari Ibu PJ Gubernur, meski terdapat sedikit miskomunikasi. Pengawasan dilakukan sebelum, saat, hingga setelah acara untuk memastikan kelancaran tanpa chaos. Evaluasi internal kepada seluruh anggota Sub Bagian Protokol juga dilakukan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan penyelenggaraan acara peresmian ini.

Kata kunci : Manajemen Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Humas Pemerintahan, Event.

ABSTRACT

Name : Rany Putri Muslih
NIM : 44220010214
Study Program : Public Relations
Thesis Report Title : Communication Management at the Inauguration
Event of Cafe Difabis and Disability Services at
the West Jakarta Mayor's Office
Counsellor : Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom.

This research aims to find out how communication management is carried out by the Protocol Sub-Division in managing the inauguration event of Café Difabis and disability services at the West Jakarta Mayor's Office in collaboration with DKI Jakarta Baznas (BAZIS).

Based on George R. Terry's communication management theory with the Fact Finding and POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) models, this research uses a post-positivism paradigm, qualitative in nature with descriptive methods. The research subjects were employees of the West Jakarta Mayor's Protocol Subdivision as event managers and consumers of Café Difabis, equipped with documentation as secondary data.

The research results show that protocol members have carried out communication management and managed events well. The fact-finding process was carried out through a Baznas report regarding the lack of employment opportunities for people with disabilities. Furthermore, Baznas collaborated with the Mayor of West Jakarta to inaugurate the Difabis Café and Disability Services. Careful planning and preparation for 4 months was carried out, including the appointment of a PIC as a form of organizing. Coordination and communication between teams during the event was carried out via WhatsApp group chat and in person. The event went well and received praise from Mrs. PJ Governor, even though there was a little miscommunication. Supervision is carried out before, during and after the event to ensure it runs smoothly without chaos. An internal evaluation of all members of the Protocol Subdivision was also carried out to determine the advantages and disadvantages of holding this inauguration event.

Keywords: *Communication Management, Organization Communication, Government Public Relations, Event*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, nikmat serta karunia-nya terhadap peneliti berupa kesehatan, kesabaran, kegigihan, kekuatan, serta pengetahuan sehingga peneliti dapat menyusun proposal mengenai **“Manajemen Komunikasi pada *Event* Peresmian Cafe Difabis dan Layanan Disabilitas di Kantor Walikota Jakarta Barat”**.

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

1. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom, selaku dosen pembimbing skripsi saya. Terima kasih atas saran, kritik, dan waktu serta doa kepada peneliti selama proses penyusunan penelitian.
2. Kepada Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Kepada Bapak Dr. Farid Hamid M.Si selaku Ketua Program Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Uus Muslih, S.H, M.H, dan Ibu Eni Maulia, beserta Kakak dan Adik Saya yaitu, Camila Muslih dan Shafira Allya Muslih atas dukungan yang selalu diberikan kepada Saya
5. Kepada sahabat-sahabat saya, Yaitu Dogol dan Konco atas dukungan yang diberikan kepada Saya selama proses penelitian berlangsung.
6. Kepada sahabat-sahabat Saya di perkuliahan, termasuk seluruh anggota UKM Radio Mercu Buana yang selalu kebersamai Saya selama proses penelitian.
7. Kepada semua pihak yang sudah membantu peneliti secara langsung maupun tidak langsung, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian aamiin.
8. Tidak lupa juga kepada diri Saya sendiri yang sudah mampu bertahan dalam menyelesaikan proses penelitian sampai dengan selesai.

Peneliti menyadari tanpa bantuan dari semua pihak, tidak akan mungkin tugas ini

dapat diselesaikan. Semoga bantuan terhadap peneliti dalam menyusun tugas ini mendapat ridho dan pahala dari Allah SWT, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 27 Mei 2024

Rany Putri Muslih



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.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1. Manfaat Akademis	14
1.4.2. Manfaat Praktis.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. Komunikasi	38
2.2.1. Komunikasi Organisasi	39
2.3. Manajemen Komunikasi	42
2.4. <i>Public Relations</i>	46
2.5. Humas Dalam Pemerintahan	48
2.6. <i>Event</i>	50
2.6.1. Klasifikasi Event	50
2.7. Layanan Disabilitas	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
3.1 Paradigma Penelitian.....	52

3.2	Metode Penelitian.....	53
3.3	Subjek Penelitian.....	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data	59
3.4.1	Data Primer	60
3.4.2	Data Sekunder	61
3.5	Teknik Analisis Data.....	61
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		65
4.1.	Gambaran Objek Penelitian.....	65
4.2.	Hasil Penelitian	71
4.3.	Pembahasan.....	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		135
5.1.	Kesimpulan.....	135
5.2.	Saran.....	135
5.2.1.	Saran Akademis	135
5.2.2.	Saran Praktis	136
DAFTAR PUSTAKA		137
LAMPIRAN.....		142

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1. 1	Diagram Tingkat Pekerja Penyandang Disabilitas Di Indonesia Tahun 2022	1
Gambar 1. 2	Diagram Tingkat Penyandang Disabilitas di Indonesia Tahun 2022	7
Gambar 1. 3	Peresmian Café Difabis di Kantor Walikota Jakarta Barat	8
Gambar 1. 4	Bantuan untuk penyandang disabilitas	9
Gambar 1. 5	Struktur Organisasi pada Kantor Walikota Jakarta Barat	13
Gambar 2. 1	Proses Manajemen Komunikasi	46
Gambar 3.1	Model Analisis Data Kualitatif Menurut Miles dan Huberman	64
Gambar 4. 1	Logo Jakarta Barat	66
Gambar 4.2	Rapat serta diskusi bersama PKK sebagai salah satu leading sector pada acara peresmian	78
Gambar 4.3	Pelaksanaan Gladi	79
Gambar 4.4	Rapat mengenai susunan acara dengan leading sector	83
Gambar 4. 5	Café Difabis Jakarta Barat	86
Gambar 4. 6	Koordinasi mengenai Rundown, Gladi H-1 acara	89
Gambar 4.7	Undangan untuk Tamu VIP dalam bentuk Fisik	96
Gambar 4.8	Reels Dokumentasi After Movie Event Peresmian Gerai DEKRANSADA, Ruang Baca, Café Difabis dan Layanan Disabilitas	97
Gambar 4.9	Video yang diunggah pada kanal YouTube Kota Jakarta Barat mengenai acara Peresmian Café Difabis	98
Gambar 4.10	Briefing Internal 2 Jam sebelum acara	99
Gambar 4.11	Koordinasi Via Whatsapp Group pada saat Acara berlangsung	100
Gambar 4.12	Kasubbag Protokol melakukan pemantauan pada lokasi acara	101

Gambar 4.13	Proses Layouting/Placing Card	102
Gambar 4.14	Proses pembuatan Placing Card	102
Gambar 4.15	Salah satu Media yang meliput	104
Gambar 4.16	Media yang meliput	105
Gambar 4.17	Gunting pita sebagai simbol pembukaan	107
Gambar 4.18	Persembahan tarian “Cupang Menor”	107
Gambar 4.19	Foto bersama dengan Bintang tamu dan perwakilan siswa/i SDI Al-Azhar Kembangan dalam acara peresmian Gerai DEKRANASDA, Café Difabis, Layanan Disabilitas, dan Beranda Baca	108
Gambar 4.20	Pengawasan dilakukan oleh POL PP dan PAMDAL pada hari H acara	110
Gambar 4.21	Hasil Publikasi pada feeds Instagram @kotajakartabarat	114
Gambar 4.22	Publikasi pada website barat.jakarta.go.id	115
Gambar 4.23	Publikasi yang dilakukan oleh Portal Berita metro.sindonews.com	116
Gambar 4.24	Penerjemah Bahasa Isyarat yang menghadiri event Peresmian Café Difabis	118
Gambar 4.25	Proses Manajemen Komunikasi	120

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Data Informan Penelitian	58
Tabel 4.1	Slogan Kantor Walikota Jakarta Barat	67
Tabel 4.2	Struktur Organisasi Walikota Jakarta Barat	68
Tabel 4.3	Struktur Organisasi Protokol Jakarta Barat	69
Tabel 4.4	Bentuk Komunikasi Organisasi yang dilakukan oleh Tim Protokol Walikota Jakarta Barat dalam Pelaksanaan Event	124
Tabel 4.5	Peran Protokol sebagai Public Relations di Kantor Walikota Jakarta Barat (Sebagai bentuk peranan Humas dalam Pemerintahan)	128
Tabel 4.6	Bentuk Manajemen Komunikasi pada Event Peresmian Cafe Difabis	132