

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN HUMAS DALAM PENGELOLAAN  
EVENT HARI PELANGGAN NASIONAL TAHUN 2018  
(Studi Kasus Humas PT Angkasa Pura I (Persero)  
Cabang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang)**



Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

JULIUS AXL ADINDRAWI SEBASTIAN

150905674

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2019

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Manajemen Humas Dalam Pengelolaan *Event* Hari Pelanggan  
Nasional Tahun 2018**

**(Studi Kasus Humas PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Jenderal  
Ahmad Yani Semarang)**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh :

JULIUS AXL ADINDRAWI SEBASTIAN

No. Mhs : 150905674 / KOM

disetujui oleh :



Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Manajemen Humas Dalam Pengelolaan *Event* Hari Pelanggan Nasional Tahun 2018  
(Studi Kasus Humas PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang)

Penyusun : Julius Axl Adindrawi Sebastian  
NPM : 150905674

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Selasa / 9 Juli 2019  
Pukul : 11.00 WIB  
Tempat : Ruang Pendadaran 2 FISIP

### TIM PENGUJI

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Penguji Utama



Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom

Penguji I



Rebekka Rismayanti, M.A

Penguji II



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Julius Axl Adindrawi Sebastian  
NPM : 150905674  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Manajemen Humas Dalam Pengelolaan *Event* Hari Pelanggan Nasional Tahun 2018  
(Studi Kasus Humas PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non – material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 24 Juli 2019  
Saya yang menyatakan



Julius Axl Adindrawi Sebastian

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK:

*Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria*

yang selalu setia mendampingi dan menolongku dari awal hingga akhir penelitian sehingga semuanya dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

*Bapak dan ibuku tercinta,*

yang tiada pernah hentinya memberikan kasih sayang, dukungan, semangat, dan doa untuk anaknya ini.

*Dosen pembimbing skripsiku,*

yang telah membimbing dan menuntunku hingga sejauh ini.

*Semua teman-teman dan orang-orang yang mengasihiku*

yang sudah memberikan masukan, dukungan, dan semangat bagiku dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata kuucapkan....

TERIMA KASIH ATAS SEMUANYA

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kasih karunia dan roh kudus yang diberikan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Semua proses dari awal hingga akhir pembuatan skripsi ini tentu melibatkan banyak pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan dukungan, semangat, dan doa baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria.** Engkau menjadi sumber kekuatanku dalam menyelesaikan skripsi ini. Kasih sayang, penyertaan, dan pertolongan-Mu begitu nyata, sehingga skripsi ini dapat selesai di waktu yang tepat.
2. **Segenap keluarga besar (eyang-mbah, pakde-bude, om-tante, mas-mbak)** terutama **kedua orang tua dan adik tercinta**, Bapak (**Antonius Agus Wiyatno**), Ibu (**Florentina Untari**), dan adik (**Marcellina Argya Dwindrawi Pramesthi**) untuk setiap dukungan, semangat, dan doa yang diberikan. Kalianlah sumber penyemangat terbesarku yang sekaligus memicuku untuk segera lulus dan melanjutkan ke fase kehidupan selanjutnya.
3. **Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom** selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan masukan dan dukungan serta membimbingku dengan penuh semangat dalam menyusun skripsi ini.
4. **Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si** yang juga pernah menjadi dosen pembimbing skripsi pada saat awal mengambil skripsi. Berkat ibu penulis dapat melakukan seminar proposal skripsi dan dapat menyelesaikan semuanya sampai tuntas.
5. **PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang** yang telah berkenan untuk memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
6. Narasumber penelitian yakni **Ahmad Danar Suryantono** (*Communication & Legal Section Head*) dan **Hidya Putri Ramadhina** (*Communication Officer*) yang telah berkenan untuk meluangkan waktu dan membantu penulis dalam melakukan pencarian data skripsi ini.

7. Rekan-rekan *Communication & Legal Section* PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Semarang yang telah memberikan dukungan dan semangat **Desni, Afita, Tyas, Selvi, Silvi, Ferdian**, dan **Bernard**.
8. **Semua dosen pengajar di FISIP UAJY** yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan secara teori maupun praktik dan **semua petugas Tata Usaha** yang sudah membantu dan mendukung dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Sahabatku geng “Sengsuers” **Andreas Cristyawan** dan **Yunas Dwiyanto** yang setia menjadi teman cerita dan menjadi teman kuliner malam hari.
10. Teman-teman seperjuangan skripsi: **Wintang, Lika, Audrey, Lala, Indah, Bela, Linda, Christine, Tami, Putri** yang sudah mendukung dan saling memberikan semangat satu sama lain dalam proses pengerjaan skripsi.
11. Teman-teman lamaku **Graciella, Gilang, Dhanty, Shinta, Tita, Albertus, Indrawan, Peter** atas semangat dan dukungan yang diberikan.
12. Semua teman-teman **pengawas UTS** dan **UAS** semester genap **T.A 2018/2019** yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
13. **Semua teman-teman** dan **siapa saja** yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada saya, terima kasih atas dukungan dan doanya.

....*God Bless You All...*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dan maka dari itu penulis mohon maaf jika ada kesalahan. Penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun agar ke depannya semakin lebih baik. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi para pembaca.

Yogyakarta, 24 Juli 2019

Julius Axl Adindrawi Sebastian

JULIUS AXL ADINDRAWI SEBASTIAN

No. Mhs : 150905674 / KOM

**MANAJEMEN HUMAS DALAM PENGELOLAAN *EVENT* HARI  
PELANGGAN NASIONAL TAHUN 2018  
(Studi Kasus Humas PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Jenderal  
Ahmad Yani Semarang)**

**ABSTRAK**

Humas sebagai bagian dari fungsi manajemen dalam sebuah perusahaan memiliki peran yang cukup penting untuk membangun hubungan yang baik dengan publik perusahaan serta menciptakan dan meningkatkan citra positif perusahaan. Penelitian ini membahas mengenai humas di salah satu bandara yang berada di bawah pengelolaan PT Angkasa Pura I (Persero) yakni Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Salah satu aktivitas kehumasan yang dilakukan oleh humas PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang yakni dengan melakukan manajemen humas dalam perayaan *event* Hari Pelanggan Nasional (Harpelnas) pada tahun 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen humas yang dilakukan oleh humas PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam *event* Hari Pelanggan Nasional tahun 2018. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data dilakukan menggunakan konsep analisis data menurut Miles, et.al yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Manajemen humas yang dilakukan dalam *event* Harpelnas tahun 2018 dimulai dari tahapan evaluasi dengan melihat eksekusi sebelumnya, dilanjutkan ke tahapan perencanaan dengan menetapkan tujuan, merumuskan pesan komunikasi, menetapkan target sasaran, menetapkan media komunikasi, dan mengelola sumber daya. Selanjutnya melakukan eksekusi atas perencanaan yang telah disusun, dan terakhir melakukan evaluasi atas eksekusi yang telah dilakukan berdasarkan indikator keberhasilan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada akhirnya manajemen humas yang dilakukan dalam *event* Harpelnas tahun 2018 bertujuan untuk membentuk dan meningkatkan citra positif perusahaan.

Kata Kunci: Manajemen Humas, *Event*, Pelanggan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	16
E. Kerangka Teori.....	16
1. Komunikasi.....	16
2. <i>Public Relations</i> .....	19
3. Manajemen Humas.....	31
4. <i>Event</i> .....	48
5. Pelanggan.....	49
F. Kerangka Konsep.....	50
G. Metodologi Penelitian.....	60
1. Jenis Penelitian.....	60
2. Metode Penelitian.....	60
3. Lokasi Penelitian.....	61
4. Subjek Penelitian.....	61
5. Teknik Pengumpulan Data.....	62
6. Teknik Analisis Data.....	63

## **BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah PT Angkasa Pura I (Persero).....	65
B. <i>Corporate Identity</i> PT Angkasa Pura I (Persero).....	69
C. Anak Perusahaan.....	73
D. Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang .....	73

## **BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

A. Hasil Penelitian .....	75
1. Humas di PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Semarang .....	75
2. <i>Event</i> Hari Pelanggan Nasional tahun 2018 di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang .....	77
3. Manajemen humas PT AP I Cabang Semarang dalam <i>event</i> Hari Pelanggan Nasional tahun 2018 .....	83
3.1 Evaluasi.....	84
3.2 Perencanaan .....	88
3.3 Eksekusi program .....	99
3.4 Evaluasi.....	103
B. Analisis Data .....	107
1. Analisis Humas PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Semarang dalam <i>Event</i> Hari Pelanggan Nasional Tahun 2018.....	107
2. Analisis manajemen humas PT AP I Cabang Semarang dalam <i>event</i> Hari Pelanggan Nasional tahun 2018 .....	116
2.1 Mendefinisikan Problem ( <i>Problem Definition</i> ) .....	116
2.2 Perencanaan dan Pemrograman ( <i>Planning and         Programming</i> ).....	118
2.3 Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi ( <i>Taking Action         and Communicating</i> ) .....	124
2.4 Mengevaluasi Program ( <i>Evaluating Program</i> ) .....	128

## **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	134
B. Saran .....	136
DAFTAR PUSTAKA .....	139

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	: Daftar penelitian terdahulu sebagai bahan referensi	10
Tabel 1.7	: Subjek penelitian	61
Tabel 2.1	: Bandara pengelolaan PT Angkasa Pura I (Persero)	67
Tabel 2.3	: Anak perusahaan PT Angkasa Pura I (Persero)	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2	: Model pembentukan citra	27
Gambar 1.3	: Bagan orientasi <i>public relations</i>	30
Gambar 1.4	: Proses PR empat langkah	46
Gambar 1.5	: Model komunikasi Lasswell	47
Gambar 1.6	: Kerangka berpikir	59
Gambar 1.8	: Proses analisis data menurut Miles, et.al	64
Gambar 2.2	: Logo perusahaan	71
Gambar 2.4	: Struktur organisasi PT AP I Cabang Semarang	74
Gambar 3.1	: Logo Hari Pelanggan Nasional	80
Gambar 3.2	: Contoh kliping berita	87
Gambar 3.3	: Anggota tim kreatif dan inovatif	89
Gambar 3.4	: Susunan tim kreatif dan inovatif	90
Gambar 3.5	: Tugas dan tanggung jawab konseptor	91
Gambar 3.6	: <i>Screenshot</i> undangan Harpelnas 2018	96
Gambar 3.7	: <i>Screenshot</i> penyebaran <i>press release</i>	103
Gambar 3.8	: Humas PT AP I Cabang Semarang dalam <i>event</i> Harpelnas 2018	113
Gambar 3.9	: Humas PT AP I Cabang Semarang berdasarkan Model Komunikasi Lasswell	115
Gambar 3.10	: Manajemen humas PT AP I Cabang Semarang dalam <i>event</i> Harpelnas tahun 2018	133

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat ijin penelitian PT AP I Cabang Semarang
- Lampiran 2 : Pedoman umum tata kelola kehumasan di lingkungan instansi pemerintahan
- Lampiran 3 : Surat Keputusan *General Manager* mengenai pembentukan tim kreatif dan inovatif
- Lampiran 4 : *Press release event* Hari Pelanggan Nasional tahun 2018 Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang
- Lampiran 5 : Contoh kliping berita
- Lampiran 6 : Foto-foto
- Lampiran 7 : Pedoman wawancara
- Lampiran 8 : Transkrip wawancara bersama *Communication & Legal Section Head* dan *Communication Officer*
- Lampiran 9 : Transkrip wawancara bersama *Communication Officer*
- Lampiran 10 : Berbagai pemberitaan *event* Hari Pelanggan Nasional tahun 2018 Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang di Media Massa
- Lampiran 11 : *Coding* data penelitian *Communication & Legal Section Head* dan *Communication Officer*
- Lampiran 12 : *Coding* data penelitian *Communication Officer*