

AKTIVITAS KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS*

PT. DEBINDOMULTI ADHISWASTI

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam

menempuh studi pada Program Diploma IV



Di susun oleh:

ZAHARA RAHMAWATI FITRIANA

2020306015

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

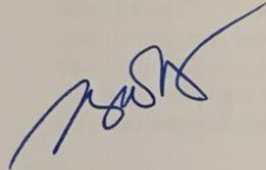
2024

LEMBAR PENGESAHAN

AKTIVITAS KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS PT. DEBINDOMULTI ADHISWASTI

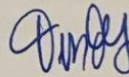
NAMA : ZAHARA RAHMAWATI FITRIANA
NIM : 2020306015
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama



Bagus Githa Adhitya M. MM.Par.,
CEP., CEM., CEE
NIP 19851124 202321 1 010

Pembimbing Pendamping



Dendy Sundayana, S.Si.,
M.M.Par
NIP 19731001 200502 1 001

Bandung, 11 Juni 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001



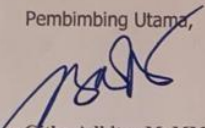
LEMBAR PENGESAHAN (setelah sidang dan revisi)

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

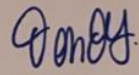
**"AKTIVITAS KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS
PT. DEBINDOMULTI ADHISWASTI"**

NAMA : ZAHARA RAHMAWATI FITRIANA
NIM : 2020306015
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

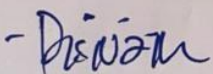
Pembimbing Utama,


**Bagus Githa Adhitva M. MM.Par.,
CEP., CEM., CEE**
NIP 19851124 202321 1 010

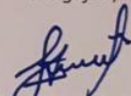
Pembimbing Pendamping,


Dendy Sundayana, S.Si., M.M.Par
NIP 19731001 200502 1 001

Penguji I,


Drs. Budi Setiawan M.M.
NIP 19680204 199603 1 001

Penguji II,


**Faisal Fardian Puksi, M.Hum.,
M.Sc. CHE**
NIP 19850419 200912 1 002

Bandung, 12 Agustus 2024

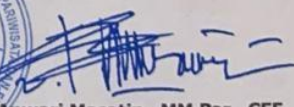
Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama


Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung


Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Zahara Rahmawati Fitriana
Tempat/Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 17 Juli 2002
NIM : 2020306015
Program Studi : Pengelolaan Konvensi & Acara
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek yang berjudul:
"AKTIVITAS KOMUNIKASI PUBLIC RELATION PT. DEBINDOMULTI ADHISWASTI" ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari dosen pembimbing.
2. Didalam Proyek akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas tercantum sebagai acuan didalam naskah sebagai sumber, nama pengarang dan dicantumkan didalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila didalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebaik-baiknya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bandung, 23 Juni 2024



Zahara Rahmawati F
NIM 2020306015

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, berkat bantuan dan dorongan dari semua pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan penelitian ini. Penulis merasa bahwa dalam penyusunan usulan penelitian ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan – kekurangan lainnya, Maka dari itu saran dan kritik yang membangun akan sangat di harapkan demi kebaikan penulis dalam penyusunan usulan penelitian ini.

Maksud dan tujuan dari penulisan usulan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam program pendidikan (D4) Diploma IV jurusan Perjalanan Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan dapat menjadi salah satu syarat untuk menempuh studi lebih lanjut.

Adapun judul penelitian ini adalah “Aktivitas Komunikasi *Public Relations* PT. Debindomulti Adhiswasti”. Maka dengan itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasihnya atas segala petunjuk, bimbingan, dan bantuannya kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM. Par., CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, SST. Par., MM. Par. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Reza Nurizki, S.Pd., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Konvensi dan Acara Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Bagus Githa Adhitya M., MM. Par., CEP., CEM., CEE. selaku Pembimbing ke 1 yang telah memberikan dukungan, arahan dan waktu kepada penulis.

6. Bapak Dendy Sundayana, S.SI., MM.Par._selaku Pembimbing ke 2 yang telah memberikan dukungan, arahan dan waktu kepada penulis.
7. Bapak Vibiadhi Swasti Pradana selaku Direktur Utama dari PT. Debindomulti Adhiswasti yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Marlina Wulandari, Mas Harwin Hartanto, dan Mas Rayhan Yasser Usman selaku perwakilan dari PT. Debindomulti Adhiswasti yang telah membantu dalam proses pengumpulan data dan menjadi narasumber pada penelitian ini.
9. Kedua Orang Tua penulis, Bapak M. Nasor dan Ibu Sri Haryanti, serta kakak kandung yang selalu memberikan semangat kepada penulis, yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis.
10. Gita Refi Maharani selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan serta motivasi untuk mengerjakan proyek akhir ini.
11. Fayza, Luvita, Salsa, Shely, dan Balqis seluruh rekan dan sahabat penulis yang telah membantu, memberikan motivasi, dan semangat moril dalam pengerjaan hingga diselesaikannya penelitian ini.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu selama ini.

semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal kebaikan kepada pihak – pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Proyek Akhir ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan. Atas perhatian yang diberikan untuk penyusunan Proyek Akhir ini. Penulis ucapkan, terima kasih.

Bandung, 25 April 2024

Zahara Rahmawati Fitriana

NIM. 2020306015

ABSTRAK

Manusia hidup dalam masyarakat yang saling berhubungan. Hubungan antar manusia dilakukan secara berkomunikasi sehingga manusia satu dengan yang lain saling memahami dan saling mempengaruhi memperhatikan hal tersebut. Manfaatnya, hal itulah yang selalu dipraktikkan oleh *public relations* (penghubung) dalam suatu pemerintahan maupun perusahaan lembaga untuk mencapai tujuan. PT. Debindomulti Adhiswasti adalah sebuah perusahaan jasa penyelenggaraan sebuah pameran atau *Professional Exhibition Organizer (PEO)* yang dimana saat ini pertumbuhan pameran di Indonesia menunjukkan angka yang lebih tinggi yaitu mencapai 82% pada tahun 2023 serta secara otomatis perusahaan yang bergerak di bidang pameran akan lebih banyak berkembang. Dengan persaingan yang ketat di industri pameran, *Public relations* perlu mengatur komunikasi perusahaan agar bisa bersaing dengan pesaing lainnya.

Penelitian ini membahas mengenai aktivitas komunikasi *public relations* PT. Debindomulti Adhiswasti. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan diskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, studi dokumentasi dan studi literatur. Sementara teknik pengolahan dan analisis data yang dilakukan dengan empat tahapan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Manfaat dan tujuan dari penelitian ini supaya dapat digunakan oleh PT. Debindomulti Adhiswasti sebagai bahan evaluasi maupun identifikasi mengenai aktivitas komunikasi yang sudah dilakukan, khususnya untuk divisi *public relations*.

Hasil dari penelitian ini yaitu teknik komunikasi *public relations* dilakukan melalui teknik komunikasi informative, persuasif, koersif dan hubungan manusiawi. Bentuk aktivitas komunikasi dilakukan melalui komunikasi formal, non-formal, langsung, dan tidak langsung. Serta layanan komunikasi dilakukan secara internal dan eksternal guna memberikan kepuasan berbagai stakeholders. Temuan penelitian ini dapat **digunakan sebagai bahan evaluasi dan identifikasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi perusahaan.**

Kata Kunci: Kehumasan, Reputasi, Aktivitas Komunikasi, Efektivitas Komunikasi

ABSTRACT

Humans live in interconnected societies. Relationships between humans are conducted through communication, allowing people to understand and influence each other. Considering this benefit, public relations practitioners in governments and companies consistently apply this principle to achieve their goals. PT. Debindomulti Adhiswasti is a Professional Exhibition Organizer (PEO) service company. Currently, the growth of exhibitions in Indonesia shows higher numbers, reaching 82% in 2023, which automatically means that companies in the exhibition sector will develop more. With fierce competition in the exhibition industry, public relations needs to manage company communications to compete with other competitors.

This research discusses the communication activities of public relations at PT. Debindomulti Adhiswasti. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used are interviews, documentation studies, and literature studies. Meanwhile, data processing and analysis techniques are carried out in four stages: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The benefit and purpose of this research are for PT. Debindomulti Adhiswasti to use it as evaluation material and identification regarding communication activities that have been carried out, especially for the public relations division.

The results of this research show that public relations communication techniques are carried out through informative, persuasive, coercive communication techniques and human relations. The forms of communication activities are conducted through formal, non-formal, direct, and indirect communication. Communication services are performed internally and externally to provide satisfaction to various stakeholders. The findings of this research can be used as evaluation and identification material to improve the effectiveness of company communication.

Keywords: *Public Relations, Reputation, Communication Activities, Communication Effectiveness.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Pengertian Komunikasi.....	12
2. Proses Komunikasi.....	17
3. Tipe Komunikasi.....	20
4. Fungsi dan Tujuan Komunikasi.....	22
5. Public Relations.....	24

B.	Penelitian Terdahulu.....	28
C.	Kerangka Berpikir.....	31
BAB III	METODE PENELITIAN.....	32
A.	Desain Penelitian.....	32
B.	Partisipan dan Tempat.....	33
C.	Pengumpulan Data.....	34
D.	Analisis Data.....	36
E.	Pengujian Keabsahan Data.....	38
F.	Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A.	Hasil Penelitian.....	40
B.	Pembahasan.....	67
BAB V	SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	94
A.	Simpulan.....	94
B.	Rekomendasi.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....		101
LAMPIRAN.....		104

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 LOGO PT. DEBINDOMULTI ADHISWASTI.....	3
GAMBAR 2 UNSUR-UNSUR DALAM PROSES KOMUNIKASI.....	18
GAMBAR 3 KERANGKA PEMIKIRAN.....	31
GAMBAR 4 LOGO PERUSAHAAN PT. DEBINDO.....	34
GAMBAR 5 KOMPONEN ANALISIS DATA.....	38
GAMBAR 6 SOCIAL MEDIA PT. DEBINDOMULTI ADHISWASTI.....	86

DAFTAR TABEL

TABEL 1 JUMLAH PENYELENGGARAAN PAMERAN DI INDONESIA OLEH ANGGOTA ASPERAPI TAHUN (2020-2023).....	2
TABEL 2 DAFTAR KLIEN DAN JUMLAH KERJASAMA PT. DEBINDOMULTI ADHISWASTI TAHUN 2019-2023.....	4
TABEL 3 PENELITIAN TERDAHULU.....	28
TABEL 4 JADWAL PENELITIAN.....	39
TABEL 5 PENGKODEAN INFORMAN.....	41

DAFTAR PUSTAKA

- Arsya Elan Bramantya, & M.E. Fuady. (2023). Strategi Public Relations PT. Pos Indonesia (Persero) dalam Mempertahankan Reputasi di Era Digital. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 3(1), 373–378. <https://doi.org/10.29313/bcspr.v3i1.7134>
- Bogdan., Robert., Taylor., Steven, J., & DeVault, M. L. (ed). (2016). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resouce* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Cassandra, L. (1980). *Human Communication: Principles, Contexts, and Skills*. St. Martin's Press.
- Cutlip, Scott M., dan Center, A. H. (2006). *Effective Public Relations* (8th ed.). Kencana Prenada Media Group.
- Danial dan Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. PT. Citra
- Hardjana, A. M. (2016). *Ilmu Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Salemba Humanika.
- Hidayat, A. (2017). *Metode Penelitian Penjelasan Teknik Purposive Sampling Lengkap Detail*.
- Jefkins, F. (2002). *Public Relations*. Erlangga.

- Karsono, D. (2016). *Bisnis Pameran ala Dwi Karsonno*. Bee Media.
- Khairunnisa, Y. (2016). *Strategi Public Relations PT. Telkom Indonesia, TBK di Makassar dalam Menjaga Citra Perusahaan* [Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar]. <https://core.ac.uk/download/pdf/198216401.pdf>
- Kotler, P. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Prenhalindo.
- Kussanti, D. P., Leliana, I., Sitasi, C., & Kussanti, : (2018). Kussanti D.P, Leliana I (2018) “Efektivitas Program Employee Relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Adira Dinamika Mulltifinance” *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika* Vol.18 No.2 179-183. *Cakrawala*, 18(2), 179–184. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala><https://doi.org/10.31294/jc.v18i2>
- Kusuma, C. S. D. (2019). Mice- Masa Depan Bisnis Pariwisata Indonesia. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), 52–62. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27420>
- Lasswell, H. (1948). *The Structure and Function of Communication in Society. The Communication of Ideas*. Institute for Religious and Social Studies.
- Maryam, S., & Priliantini, A. (2018). *PENGARUH KAMPANYE “ LET ’ S DISCONNECT TO CONNECT ” TERHADAP SIKAP ANTI PHUBBING (SURVEI PADA FOLLOWERS OFFICIAL ACCOUNT LINE STARBUCKS INDONESIA) PHUBBING ATTITUDE (SURVEY IN LINE STARBUCKS INDONESIA OFFICIAL*. 7(3), 155–164.
- Mukhtar. (2013). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. GP Press Group.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Oktaviani, I., Waspada, I., & Budiwati, N. (2020). Penerapan Media Pembelajaran E-Learning Berbasis Edmodo Pada Pembelajaran Daring Saat Pandemi Covid-19 (Ditinjau Dari Persepsi Siswa). *Jurnal IKA PGSD (Ikatan Alumni PGSD) UNARS*,

1(1), 68–78.

Purwanto, D. (2011). *Komunikasi Bisnis* (4th ed.). Erlangga.

Putri, S. E. (2020). *Peran Public Relations Pt Gudang Garam Tbk Melalui Program Corporate Social Responsibility (Csr) Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan* [Universitas Komputer Indonesia].
[https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3513/8/UNIKOM_SOFRIANI_PUTRI_BAB II.pdf](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3513/8/UNIKOM_SOFRIANI_PUTRI_BAB%20II.pdf)

Ruslan, R. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. CV Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suharno. (2016). Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Harga Saham Perusahaan Farmasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010- the Effect of the Financial Ratio on the Prices of the Stocks of. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 301–307.

Sulaksana, U. (2005). *Komunikasi Pemasaran*. Pustaka Pelajar.

Suranto, A. (2018). *Komunikasi Organisasi : Prinsip Komunikasi Untuk Peningkatan Kinerja Organisasi*. Remaja Rosdakarya.

Tarigan, J., & Samuel, H. (2014). Pengungkapan Sustainability Report dan Kinerja Keuangan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 16(2), 88–101.
<https://doi.org/10.9744/jak.16.2.88-101>

UFI The Global Association of the Exhibition Industry. (2023). *Barometer Report based on the results of a survey*. www.ufi.org/research

Website debindo. (2024). *Logo Debindo*. <https://debindo.com/>

