

KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENANGANAN
***PROJECT* DI PT ALDENA GANTHARI KREATIF**



Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara

Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Disusun oleh :

Rafa Ramadhanti Afari

2021306004

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN KONVENSI DAN
ACARA

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2025

HALAMAN PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENANGANAN *PROJECT* DI PT ALDENA GANTHARI KREATIF

NAMA : RAFA RAMADHANTI AFARI

NIM : 2021306004

JURUSAN : PERJALANAN

PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama,



Misran, Lc., MA., M.Sc.
NIP. 19791224 200902 1 001

Pembimbing Pendamping,



R. Darmawan Sundayana, S.Sos., MM.Par.
NIP. 19601102 199803 1 001

Bandung, 18 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



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

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENANGANAN *PROJECT* DI PT ALDENA GANTHARI KREATIF

NAMA : RAFA RAMADHANTI AFARI
NIM : 2021306004
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama,



Misran, Lc., MA., M.Sc.
NIP. 19791224 200902 1 001

Pembimbing Pendamping,



R. Darmawan Sundayana, S.Sos., MM.Par.
NIP. 19601102 199803 1 001

Penguji I,



Dr. Rr Adi Hendraningrum, S.Sos., MM.
NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji II,



Faisal Fahdian Puksi, S. Hum., MSc., M.Hum., CHE
NIP. 19850419 200912 1 002

Bandung, 4 Agustus 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama



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

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Di Agwari Masatip, M.M.Par., CEE.
NIP.19750415 200212 1 001

HALAMAN MOTTO

"Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya."

- QS. An-Najm : 39 -

“Berat tapi besok ada di tangan kita. Bayangkan jika kita tidak menyerah”

- LHAB, disc 2, 10 -

“Beri hati pada setiap kerja kerasmu, karya-karyamu”

- Monokrom, 8 -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini saya persembahkan kepada pihak-pihak yang telah senantiasa menemani, mendukung dan percaya terhadap hal-hal yang saya lakukan, termasuk dalam penulisan Proyek Akhir ini, yaitu:

Alm. Papa,

Terima kasih atas cinta, kasih sayang dan nilai-nilai yang Papa wariskan semasa hidup. Walaupun fisiknya tidak lagi bisa didekap, namun jiwanya akan abadi di hati saya. Dalam setiap langkah yang saya lalui, saya percaya Papa senantiasa menjaga dan menyertai saya dari kejauhan. Sosok yang menjadi alasan saya terus berjuang dan bertahan hingga sejauh ini.

Keluarga,

Terima kasih telah menjadi fondasi utama dari setiap pencapaian ini. Untuk doa-doa yang diam-diam menyelimuti, kasih sayang dan dukungan tanpa syarat yang tak pernah putus, dan tempat berpulang paling aman dalam hidup saya.

Diri penulis,

Terima kasih sudah memilih untuk bertahan dan tidak menyerah, bahkan saat rasanya ingin berhenti. Untuk semua malam panjang, rasa lelah, ragu, dan jatuh bangun yang akhirnya berhasil dilalui. Percayalah dirimu mampu mencapai semua mimpi dan masa depanmu.

Sahabat-sahabat semasa sekolah,

Terima kasih untuk jedor dan santri al-matuq yang menjadi awal dari perjalanan ini. Saksi bahwa langkah-langkah kecil saya perlahan tumbuh menjadi pencapaian besar. Terima kasih telah setia menemani saya selama bertahun-tahun, meyakini saya untuk bertahan, menemani saya dalam titik terendah, dan membuat saya percaya pada diri saya sendiri bahkan disaat saya nyaris lupa bagaimana caranya.

Rekan-rekan perkuliahan,

Terima kasih untuk *Altairphilos*, terkhusus untuk tadika, dan khususnya lagi untuk Sabil, Juru, Ning dan Nata yang tidak hanya menemani dalam proses belajar dan diskusi, tetapi juga menemani di tengah tekanan perkuliahan. Terima kasih sudah berbagi cerita, berbagi tawa, tumbuh bersama dan menjadi rumah untuk saya menjalani kehidupan selama empat tahun ini di Bandung.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rafa Ramadhanti Afari
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 17 November 2002
NIM : 2021306004
Program Studi : Pengelolaan Konvensi dan Acara
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“**KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENANGANAN *PROJECT* DI PT ALDENA GANTHARI KREATIF**” 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 akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/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 ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 18 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,

The image shows an official stamp of Politeknik Pariwisata NHI Bandung. The stamp is rectangular with a yellow background and contains the text 'POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG' and 'METRA TEMPEL' along with a unique identifier '2FAMX340093222'. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Rafa Ramadhanti Afari
NIM. 2021306004

ABSTRAK

Penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh tentang praktik komunikasi internal dalam penanganan *project* di PT Aldena Ganthari Kreatif. Fokus penelitian mencakup dua aspek utama komunikasi internal, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap salah satu proyek *event*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal sudah berjalan cukup efektif dalam mendukung koordinasi dan pelaksanaan tugas, meskipun sebagian besar masih bersifat informal dan belum terdokumentasi secara sistematis. Dinamika komunikasi antar divisi berjalan aktif, sementara komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan menunjukkan keterbukaan, namun perlu penguatan dalam hal pelaporan dan evaluasi. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan dokumentasi komunikasi seperti laporan kinerja, umpan balik tertulis, dan pencatatan kendala dari staf, serta penyampaian nilai budaya kerja secara lebih terstruktur. Temuan ini diharapkan dapat membantu pengembangan sistem komunikasi internal yang lebih terstruktur dan berkelanjutan dalam industri *event*.

Kata Kunci : Komunikasi Internal, Komunikasi Vertikal, Komunikasi Horizontal, *Event Organizer*

ABSTRACT

This study provides a comprehensive overview of internal communication practices in project management at PT Aldena Ganthari Kreatif. The research focuses on two main aspects of internal communication: vertical communication and horizontal communication. A qualitative descriptive method was used, with data collected through in-depth interviews and observation of one event project. The results show that internal communication has been fairly effective in supporting coordination and task execution, although most of the processes remain informal and lack systematic documentation. Communication dynamics between divisions are active, while two-way communication between superiors and subordinates reflects openness, though improvements are needed in terms of reporting and evaluation. The study recommends enhancing communication documentation, including written performance reports, formal feedback, and records of challenges and suggestions from staff, along with more structured delivery of organizational values and work culture. These findings are expected to support the development of a more structured and sustainable internal communication system within the event industry.

Keywords: Internal Communication, Vertical Communication, Horizontal Communication, Event Organizer

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Usulan Penelitian dengan judul “Komunikasi Internal Dalam Penanganan *Project* di PT Aldena Ganthari Kreatif”.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., MM.Par., CEE., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par., CEE, selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Reza Nurizki, S.Pd., M.Sc., CHE., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Misran, Lc., MA., M.Sc. selaku pembimbing utama dalam penyusunan Proyek Akhir.
6. Bapak R. Darmawan Sundayana, S.Sos., MM.Par. selaku pembimbing pendamping dalam penyusunan Proyek Akhir.
7. Ibu Iqlima Ramadhani, S.Par., MM.Par. selaku dosen pembimbing akademik, yang telah senantiasa mendampingi, dan mengarahkan penulis selama delapan semester dengan penuh kesabaran dan perhatian, menjadi sosok yang menjadi teladan penulis dalam perjalanan akademik penulis.
8. *Event Director, Project Officer, Staff Production, dan Staff Designer* PT Aldena Ganthari Kreatif selaku narasumber utama yang telah meluangkan waktu, memberikan informasi serta wawasan yang sangat membantu penulis dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini.
9. Keluarga penulis, Alm. Papa penulis yang meskipun tidak dapat dirasakan kehadirannya secara fisik, namun cinta, semangat, dan nilai nilai yang ditanamkan semasa hidupnya menjadi kekuatan yang menyertai setiap langkah

penulis. Selanjutnya untuk Mama, Nenek, Kakak, dan Adik penulis atas setiap doa yang dipanjatkan, dukungan moril dan materi, kepercayaan yang diberikan kepada penulis untuk merantau dan menempuh pendidikan di Bandung sesuai dengan keinginan hati dan impian penulis, cinta yang tak putus yang menjadi kekuatan penulis dalam menjalani setiap proses hingga akhirnya dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.

10. Seluruh rekan Altairphilos yang merupakan rekan seperjuangan selama delapan semester dalam perkuliahan ini, yang telah memberikan kebersamaan, tawa, dukungan, semangat, memori yang tak ternilai harganya dan kehadiran kalian membuat masa perkuliahan penulis terasa berwarna dan jauh lebih menyenangkan. Khususnya untuk Sabil dan Juru yang menemani penulis di setiap momen menyenangkan dan saling menguatkan di masa-masa sulit. Untuk Ning, chairmate penulis selama empat tahun perkuliahan yang selalu saling mengingatkan dan menemani penulis. Untuk Nata yang selalu meyakinkan penulis atas apa yang penulis lakukan dan banyak membantu penulis selama perkuliahan, khususnya pada pengerjaan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap laporan ini dapat dimengerti dan tersampaikan dengan jelas. Akhir kata, atas perhatian dan dukungannya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Bandung, 17 Juni 2025

Rafa Ramadhanti Afari

NIM. 2021306004

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian.....	35
C. Pengumpulan Data.....	36
D. Analisis Data	38
E. Pengujian Keabsahan Data.....	39
F. Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan	53
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	79
A. Simpulan	79
B. Rekomendasi	80
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	86
BIODATA PENULIS.....	149

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 STRUKTUR ORGANISASI DI PT ALDENA GANTHARI KREATIF.....	5
GAMBAR 2 KERANGKA PEMIKIRAN.....	34
GAMBAR 3 TEKNIK TRIANGULASI SUMBER.....	39
GAMBAR 4 PENYAMPAIAN LINK ZOOM MEETING OLEH PROJECT OFFICER	55
GAMBAR 5 DOKUMENTASI ZOOM MEETING	55
GAMBAR 6 PENAMPILAN DECK PADA SAAT MEETING.....	55
GAMBAR 7 PO MELAKUKAN BRIEFING SEBELUM MEMULAI KEGIATAN	56
GAMBAR 8 PO MELAKUKAN KOORDINASI LANGSUNG	56
GAMBAR 9 GLADI RESIK SEBELUM ACARA DIMULAI.....	57
GAMBAR 10 GRUP WHATSAPP PROJECT EVENT	62
GAMBAR 11 LAMPIRAN LINK DECK MELALUI DESCRIPTION GRUP ..	63
GAMBAR 12 PENYAMPAIAN MOM	64
GAMBAR 13 HARDCOPY RUNDOWN YANG DIPEGANG SELURUH ANGGOTA TIM.....	64
GAMBAR 14 KOORDINASI ANTAR DIVISI DALAM GRUP	73
GAMBAR 15 KOORDINASI DILAKUKAN DENGAN REGROUP.....	74
GAMBAR 16 PENYAMPAIAN INFORMASI LOADING IN MELALUI GRUP WHATSAPP	76

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA PERMASALAHAN SEBELUM ADANYA PROJECT	
OFFICER INTERNAL	7
TABEL 2 JADWAL PENELITIAN	40
TABEL 3 DATA HASIL OBSERVASI.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT IZIN PENELITIAN DARI KAMPUS	86
LAMPIRAN 2 SURAT IZIN PENELITIAN DARI LOKUS	87
LAMPIRAN 3 SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	88
LAMPIRAN 4 HASIL TURNITIN.....	89
LAMPIRAN 5 BUKTI BIMBINGAN DENGAN DOSEN PEMBIMBING	90
LAMPIRAN 6 PEDOMAN WAWANCARA DENGAN <i>EVENT DIRECTOR</i> ...	91
LAMPIRAN 7 PEDOMAN WAWANCARA DENGAN <i>PROJECT OFFICER</i> .	93
LAMPIRAN 8 PEDOMAN WAWANCARA DENGAN <i>STAFF</i>	95
LAMPIRAN 9 TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN DR-01	97
LAMPIRAN 10 TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN PO-01.....	112
LAMPIRAN 11 TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN ST-01	127
LAMPIRAN 12 TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN ST-02	138
LAMPIRAN 13 DOKUMENTASI WAWANCARA	148

DAFTAR PUSTAKA

- Banjarnahor, A. R., Purba, S., Handiman, U. T., Sesilia, A. P., & Simatupang, S. (2022). *Dasar Komunikasi Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- DeVito, J. A. (2015). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson.
- Dowson, R., Albert, B., & Lomax, D. (2022). *Event Planning and Management: Principles, Planning and Practice*. Kogan Page.
- Ekobalawati, F. (2020, November). Pengaruh Struktur dan Budaya Organisasi Terhadap Inovasi Organisasi Perusahaan. 14(2), 191. 10.24127/jm.v14i2.508
- Harahap, S. M., Rizki, J. W. S., & Siregar, E. Z. (2022). *Strategi Komunikasi Organisasi*. Prenada.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., & Fardani, R. A. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Hartini, Ramaditya, M., Irwansyah, R., & Putri, D. E. (2021). *Perilaku Organisasi* (E. Kembauw, Ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Julia, M., & Masyruroh, A. J. (2022, April 11). *Literature Review Determinasi Struktur Organisasi : Teknologi, Lingkungan dan Strategi Organisasi*. Dinasti Review. Retrieved April 6, 2025, from <https://pdfs.semanticscholar.org/71fe/de9ba7489ed210ae90976d8c350325a94f35.pdf>

- Kadri. (2022). *Komunikasi Manusia Sejarah, Konsep, Praktik* (A. Kurniawan, Ed.). Almatara.
- Mas, S. R., & Haris, I. (2020). *Komunikasi Dalam Organisasi (Teori dan Aplikasi)*. UNG Press Gorontalo.
- Morissan. (2024). *Komunikasi Organisasi: Edisi Kedua*. Prenada Media.
- Mulyana, D. (2000). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Nainggolan, N. T., Mawati, A. T., Gandasari, D., & Ardiana, D. P. Y. (2021). *Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi dan Etika*. Yayasan Kita Menulis.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. PT Grasindo.
- Romli, K. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap Edisi Revisi*. PT Grasindo.
- Sidiq, U., & Choiri, M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. CV. Nata Karya.
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., & Ummah, A. H. (2021). *Komunikasi Organisasi*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Swandhana, H. (2017, Juni). Peranan Komunikasi Horizontal Dalam Peningkatan Kinerja Pada Prime Sauce. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.37715/jp.v2i2.456>
- Tewal, B., Adolfina, Pandowo, M. C. H., & Tawas, H. N. (2017). *Perilaku Organisasi*. CV. Patra Media Grafindo Bandung.
- Trihastuti, A. E. (2019). *Komunikasi Internal Organisasi*. Deepublish.
- Utami, H. (2021). *Manajemen Event dan Proyek: Antara Konsep dan Praktiknya*. UNJ PRESS.

Wijaya, S., Kristanti, M., Thio, S., & Jokom, R. (2020). *Manajemen Event* (R. Mirsawati, Ed.). PT. RajaGrafindo Persada - Rajawali Pers.

Wijayani, Q. N. (2022). Aplikasi Model Komunikasi Berlo dalam Komunikasi Pemasaran PT. Lion Wings Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 16, 104.
<https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.17080>

Wisnu, D. (2019). *Teori Organisasi "Struktur dan Desain*. UMMPress.