

**IMPLEMENTASI PROGRAM *COMMUNITY RELATIONS* PT. ANGKASA
PURA CABANG BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK (BIL) DALAM
PROSES RELOKASI PEDAGANG KAKI LIMA (PKL) DI LINGKUNGAN
BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK
PERIODE MEI 2014 – AGUSTUS 2016**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :
M. Setiawan Hadi Saputra
20120530045

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Program Community Relations PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam Proses Relokasi Pedagang Kaki Lima (PKL) di Lingkungan Bandara Internasional Lombok Periode Mei 2014 – Agustus 2016” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik dalam lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ataupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah ataupun pendapat yang ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai pandangan dalam naskah dengan disebutkan nama yang dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguh dan apabila pada kemudian hari terdapat kesalahan dalam pernyataan yang telah saya sampaikan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam Jurusan Ilmu Komunikasi ataupun di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 3 Desember 2016

M. Setiawan Hadi Saputra

KATA PENGANTAR

Puji syukur terhaturkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan kebenaran sehingga umat manusia terlepas dari zaman kegelapan dan menuju ke jalan yang penuh rahmat seperti saat ini.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dengan judul penelitian “Implementasi Program Community Relations PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam Proses Relokasi Pedagang Kaki Lima (PKL) di Lingkungan Bandara Internasional Lombok Periode Mei 2014 – Agustus 2016”

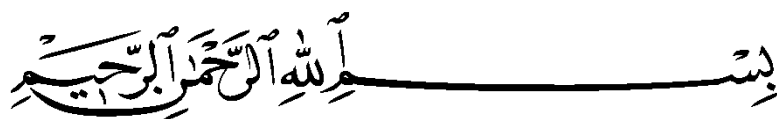
Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari restu dan doa kedua orangtua serta bimbingan dari dosen pembimbing maupun dosen penguji yang menjadi pendukung kelancaran penelitian ini. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat peneliti menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang mendukung kelancaran proses pembuatan skripsi ini, semoga Allah membalas kebaikan tersebut.

Pada penelitian ini juga tentu terdapat kekurangan baik dalam aspek kualitas maupun kuantitas materi penelitian yang disajikan karena keterbatasan yang dimiliki peneliti. Meski demikian, penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat baik bagi masyarakat secara umum terlebih khusus bagi program Studi Ilmu Komunikasi.

HALAMAN MOTTO

"Do The Best, Be Good, Then You Will Be The Best"

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji terhaturkan bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan serta kemampuan bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik. terselesaikannya penelitian ini juga tentunya tidak terlepas dari dukungan orang-orang terdekat yang tanpa pamrih membantu kelancaran proses penyusunan skripsi ini. Penelitian ini akan menjadi modal dasar bagi peneliti untuk berfikir dan bersikap ketika memasuki dunia kerja dan kehidupan bermasyarakat.

Dengan terselesaikannya proses pembuatan skripsi ini, peneliti menyampaikan rasa terimakasih dengan tulus kepada :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala

Ya Allah ya Tuhanku, terimakasih telah memberikan kesempatan kepadaku untuk dapat menyelesaikan proses ini. Ya allah ya Tuhanku, terlepas dari berbagai kesalahan dan kekhilafan yang telah ku perbuat, masih kau kasihi aku dengan menghantarkanku pada tahap ini. Walaupun belum menjadi pribadi yang selalu taat kepadaMu, do'a itu kau kabulkan.

Semoga dengan terselesaikannya proses ini, menjadikanku pribadi yang lebih baik lagi, jujur serta mampu menggunakan ilmu dengan baik. Amin

2. Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam

Shalawat serta salam selalu tercurah bagi junjungan alam Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan umatnya hingga kelak pada akhir

zaman. Keberadaban manusia dari ketidaktahuan menjadi umat yang mampu berfikir juga merupakan perjuangan dari beliau. Semoga peneliti tergolong ke dalam umat Nabi Muhammad SAW yang dapat menjalankan amanah dengan baik. Amin

3. Kedua Orangtua

Tidak terlalu faham bagaimana cara menyampaikannya, tidak tahu bagaimana mengukur pengorbanan dan kasih sayang itu. Terimakasih mak, terimakasih pak. Walaupun ini jelas bukan balasan yang setimpal dari pengorbanan itu, setidaknya tanggungjawab dari kepercayaan selama empat tahun ini sudah kurampungkan. Banyak hal yang tidak bisa kusampaikan secara langsung, tapi semoga Tuhan mendengar dan mengabulkan semua permohonan yang kuminta melaluiNya.

Pak, terimakasih telah mengajarkan arti tanggungjawab, disiplin dan memposisikan diri dalam hidup. Walaupun tidak banyak hal yang bisa kudengar seperti dulu, tapi dari diam itu banyak hal yang bisa kupelajari. Ternyata memang benar proses tidak semudah itu. Mak, terimakasih untuk kasih sayang dengan cara yang berbeda. Karena doa itu, semua ini bisa tercapai.

Setumpukan kertas berjilid ini hanyalah wadah, namun lebih dari itu terselesaikannya tanggungjawab dan kepercayaan dari kalian setidaknya membuatku sedikit lega.

4. Kakak dan Adik

Kak Yanti, terimakasih selalu menenangkan dan memberi motivasi saat banyak kesulitan kuhadapi dalam proses ini. Terimakasih juga selalu menjadi jembatan untuk kebutuhan yang kuperlukan selama proses

penelitian dan perkuliahanku. Karena tanpa itu, semua ini tidak bisa berjalan lancar. Terimakasih kak

Dek Galih, terimakasih karena hobby kita yang sama uang jajanku sering kepotong.

5. Dosen Pembimbing

Mbak Anti, terimakasih atas segala ilmu dan waktunya. Bimbingan selama perkuliahan dasar-dasar *public relations*, pengambilan konsentrasi hingga proses pembuatan skripsi ini sangat berarti. Ilmu tentang bagaimana menjadi seorang *public relations* dengan pengembangan konsep yang baik semoga dapat teraplikasikan ketika memasuki dunia kerja.

6. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Terimakasih kepada Pak Haryadi selaku Kepala Jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Pak Taufiq dan Pak Aswad selaku dosen penguji serta seluruh dosen pengajar. Terimakasih juga kepada mbak Siti, Pak Jono dan Pak Muryadi selaku karyawan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta serta semua pihak yang tidak sempat disebutkan namanya satu – persatu.

7. PT. Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL)

Terimakasih kepada PT. Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) atas bantuan dan kerjasamanya untuk proses penelitian ini, khususnya kepada Bapak Gede Eka Arisandi, Bapak I Wayan Kurma, Bapak Gede Santia, Bapak Sudjud Muliadi dan seluruh pegawai serta staf PT. Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL).

8. Sahabat Serta Orang - Orang Terdekat

Terimakasih kepada rekan – rekan seperjuangan, “Yantos Squad” yang telah membantu proses pengerjaan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak dan dalam bentuk apapun. Terimakasih selalu mengingatkan dan membagi canda tawa saat rasa bosan dengan tumpukan – tumpukan kertas ini sudah di ujung tanduk. Terimakasih Ian Anantha (mik ian), Yudha Pratama (jon), Agus Setiawan (gendat), Haris Nasri (keylis), Winardi Junianto (kebek), Pahrijal Wahyu Putra (jojo), Imang Hasyim (imeng), Sandi Kurniawan (kucir), Mahatir Muhammad (mm), Ryan Andri Pratama (manyol), Gilang Prasetya, Oji, Bolot serta seluruh rekan – rekan yang tidak sempat disebutkan satu – persatu.

Terimakasih untuk Riska Yatna yang juga sangat berperan membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini. Terimakasih sudah selalu mengerti, memotivasi dan sabar dalam kondisi yang mungkin terkadang sulit. Terimakasih bisa memposisikan diri dengan baik sebagai sahabat, adik, tempat berbagi cerita bahkan menjadi salah satu orang terdekat, walaupun terkadang memberi masukan yang kurang logis. Terimakasih untuk semuanya Yatna.

ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Jurusan Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Public Relations
M. Setiawan Hadi Saputra**

Implementasi Program *Community Relations* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam Proses Relokasi Pedagang Kaki Lima (PKL) di Lingkungan Bandara Internasional Lombok Periode Mei 2014 – Agustus 2016

Tahun Skripsi : 2016 + 172 Halaman + 4 Tabel + 32 Gambar + 20
Lampiran

Daftar Pustaka : 9 Buku + 2 Skripsi + 6 Dokumen + 17 Sumber Internet

Penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui serta menganalisis implementasi program *community relations* yang dijalankan oleh PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) dalam proses relokasi dan penanganan masalah keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) di lingkungan Bandara Internasional Lombok (BIL) periode Mei 2014 hingga Agustus 2016. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kegiatan *community relations* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) melalui program relokasi dan Bina Lingkungan guna menyelesaikan permasalahan keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) di Lingkungan Bandara Internasional Lombok (BIL).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengumpulkan data berupa kata-kata. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan narasumber yang sesuai dengan kebutuhan data peneliti serta dengan melakukan observasi, pengamatan, dokumentasi dan studi pustaka untuk melengkapi dan menguji keabsahan data yang telah didapat. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi yang membandingkan antara keterkaitan data-data yang diperoleh melalui berbagai sumber data.

Melalui hasil analisa data penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa program *community relations* yang dijalankan oleh PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL) belum optimal dikarenakan dalam proses implementasi program yang dilakukan masih terdapat ketidaksesuaian dengan teori serta terdapat berbagai kekurangan dalam hal penentuan segmentasi dan skala prioritas program, sehingga efektifitas program yang dijalankan belum berhasil secara menyeluruh menyelesaikan permasalahan keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) di lingkungan Bandara Internasional Lombok (BIL) yang menjadi tujuan utama program *community relations* PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL).

Kata Kunci : *Community Relations*, Implementasi, Relokasi.

ABSTRACT

**University of Muhammadiyah Yogyakarta
Faculty of Social and Political Sciences
Communication Science Department
Public Relations Concentration
M. Setiawan Hadi Saputra**

The Implementation of Community Relations Program at PT Angkasa Pura Lombok International Airport for the Relocation Process of Street Vendors in Lombok International Airport during May 2014 – August 2016

Year of undergraduate thesis : 2016 + Pages + 4 Tables + 33 Images + 20
Appendices

Bibliography : 9 Books + 2 Undergraduate Theses + 6 Documents
+ 17 Websites

This research was conducted in order to find out and analyze the implementation of community relations program held by PT Angkasa Pura Lombok International Airport in regard with problems of the relocation process and management of street vendors at Lombok International Airport during May 2014 – August 2016. The objective of this research was to obtain description about the activities conducted by community relations of PT Angkasa Pura Lombok International Airport through relocation program and environmental development to solve problems related to street vendors in the area of Lombok International Airport.

This research employed descriptive qualitative method using case study approach to collect verbal data. The data collection method used in this research was in-depth interview with interviewees according to the data needed by the researcher and by conducting observation, documentation, and literature review to complete and test the data validity which had been obtained. The data analysis technique was done using triangulation by comparing the interrelatedness of data obtained through various sources.

Through the result of data analysis, it can be concluded that community relations program held by PT Angkasa Pura Lombok International Airport is not optimal due to the implementation process of the program which is not in line with the theory. In addition, there is weakness in determining the segmentation and program priority scale, so the program was not fully effective to solve the problems related to street vendors that becomes the main purpose of community relations program of PT Angkasa Pura Lombok International airport.

Key words : Community Relations, Implementation, Relocation.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
D.1. Manfaat Teoritis	16
D.2. Manfaat Praktis	16
E. Kerangka Teori.....	18
E.1.1. Definisi <i>Community Relations</i>	18
E.1.2. Langkah-langkah <i>Community Relations</i>	22
E.1.3. Implementasi Program <i>Community Relations</i>	27
F. Penelitian Terdahulu	33
G. Metode Penelitian.....	36
G.1. Metode Penelitian	37
G.2. Tempat dan Waktu Penelitian	38
G.3. Objek Penelitian	38
G.4. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G.5. Kriteria Informan	42
G.6. Teknik Analisis Data.....	43
G.7. Uji Validitas Data.....	44
BAB 11 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	45
A. Deskripsi Perusahaan	45
A.1. Sejarah PT Angkasa Pura 1 (Persero)	45

A.2. Sejarah Perkembangan PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok	48
B. Lima Arah Strategis Perusahaan	50
C. Visi Misi Perusahaan	51
D. Nilai Kebudayaan Perusahaan.....	52
E. Logo Perusahaan	53
F. Struktur Organisasi dan Tata Kerja PT Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Internasional Lombok	54
G. Program PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok Dalam Usaha Mendekatkan Diri Dengan <i>Stakeholder</i>	59
G.1. Program Kemitraan	59
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	67
A. PENYAJIAN DATA.....	71
A.1. Kegiatan <i>Community Relations</i> PT Angkasa Pura Cabang Bandara Internasional Lombok (BIL)	71
A.1.1. Perencanaan	71
A.1.2. Implementasi	76
A.1.3. Pengawasan (<i>Controlling</i>).....	107
A.1.4. Penilaian (Evaluasi)	110
B. ANALISIS DATA	120
B.1. Perencanaan.....	121
B.2. Pengorganisasian	126
B.3. Implementasi	129
B.4. Pengawasan	134
B.5. Evaluasi	137
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	140
A. KESIMPULAN	140
B. SARAN	143
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN.....	149

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Kondisi PKL di Area Parkir Bandara Tahun 2013.....	3
GAMBAR 1.2 Kondisi PKL di Area Parkir Bandara Tahun 2013.....	3
GAMBAR 1.3 Lokasi Relokasi PKL Tahun 2016.....	8
GAMBAR 1.4 Lokasi Relokasi PKL Tahun 2016.....	8
GAMBAR 1.5 Kondisi PKL Tahun 2016.....	9
GAMBAR 1.6 Kondisi PKL Tahun 2016.....	9
GAMBAR 2.1 Logo PT. Angkasa Pura 1 BIL	53
GAMBAR 2.2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Internasional Lombok	54
GAMBAR 2.3 Mitra Binaan PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Internasional Lombok Ikut serta dalam Batam Expo 30 April 2015	61
GAMBAR 2.4 Hasil Kerajinan Ketak Mitra Binaan PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Internasional Lombok 14 Juli 2015.....	62
GAMBAR 2.5 Pelatihan UMKM Calon Mitra Binaan 11 Oktober 2016	66
GAMBAR 3.1 Susunan Anggota TIM Penertiban PKL.....	74
GAMBAR 3.2 Tahap Penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL).....	77
GAMBAR 3.3 Lokasi Relokasi Pedagang Kaki Lima.....	79
GAMBAR 3.4 Surat Rekomendasi Pengelolaan Lapak PKL 10 Juli 2014	82
GAMBAR 3.5 Program Bina Lingkungan 13 Mei 2014	85
GAMBAR 3.6 Program Kesehatan Penyediaan STBM 17 Desember 2014	87
GAMBAR 3.7 Program Bina Lingkungan 18 Desember 2014	91
GAMBAR 3.8 Penyaluran Beasiswa Tiga Desa pada 20 Februari 2015.....	93
GAMBAR 3.9 Penyaluran Beasiswa Tiga Desa pada 20 Februari 2015.....	93
GAMBAR 3.10 Program Puskesmas Keliling pada Bulan Maret 2015	95

GAMBAR 3.11 Program Puskesmas Keliling pada Bulan Maret 2015	95
GAMBAR 3.12 Buka Bersama 24 Juni 2016	98
GAMBAR 3.13 Pemberian Sembako Menjelang Hari Raya 1 Juli 2016	100
GAMBAR 3.14 Penyaluran Dana Bina Lingkungan pada 21 Juli 2016	102
GAMBAR 3.15 Layanan Kesehatan di Dusun Penyambi 8 Agustus 2016	104
GAMBAR 3.16 Pelaksanaan Penertiban Pedagang Kaki Lima di Lingkungan Bandara 12 Agustus 2014.....	111
GAMBAR 3.17 Susunan Anggota Pelaksana Penertiban Pedagang Kaki Lima di Bandara Internasional Lombok (BIL) 17 September 2014	112
GAMBAR 3.18 Susunan Anggota Pelaksana Penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) di Bandara Internasional Lombok (BIL).....	113
GAMBAR 3.19 Evaluasi Penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) 18 November 2014	114
GAMBAR 3.20 Penandatanganan Memorandum of Understanding (MOU) dengan 3 Kepala Desa 28 Januari 2015.....	116
GAMBAR 3.21 Permohonan Perpanjangan Kerjasama Penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) dengan Permata Petak 12 Januari 2016	118

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Data Perkembangan Jumlah PKL di BIL.....	9
TABEL 2.1 Jenjang Pendidikan SDM PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Internasional Lombok	55
TABEL 3.1 Program <i>Community Relations</i> PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Internasional Lombok Periode Mei 2014 – Agustus 2016.....	69
TABEL 3.2 Data Pedagang Kaki Lima (PKL) di Area Relokasi Bandara Internasional Lombok (BIL) pada Bulan Mei 2014.....	79