



**“PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* BAGI  
PUBLIC VISIT PT. GARUDA MAINTENANCE FACILITY  
AEROASIA DALAM RANGKA MEMBENTUK PENGETAHUAN  
TENTANG *MAINTENANCE FACILITY* PESAWAT BAGI ANAK  
SEKOLAH”**

**SKRIPSI**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Strata1 (S1) Komunikasi Bidang Public Relations

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :  
YUNI DWI JAYANTI

44209010052

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PUBLIC RELATIONS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA BARAT

2013



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

Judul Skripsi : **Program *Corporate Social Responsibility* bagi Public Visit PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia dalam rangka membentuk pengetahuan tentang *maintenance facility* pesawat bagi anak sekolah**

Nama : Yuni Dwi Jayanti

NIM : 44209010052

Fakultas : Komunikasi

Program Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 23 September 2013

Mengetahui

Pembimbing

(Dr. Ispawati Asri, MM)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul Skripsi : **Program *Corporate Social Responsibility* bagi Public Visit PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia dalam rangka membentuk pengetahuan tentang *maintenance facility* pesawat bagi anak sekolah**

Nama : Yuni Dwi Jayanti

NIM : 44209010052

Fakultas : Komunikasi


Program Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Oktober 2013

Ketua Sidang

Drs. A.Rahman Hi, MM, M.si



(.....)

Penguji Ahli

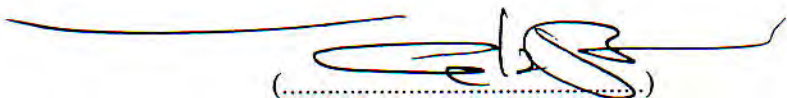
Juwono Tri Atmojo, S.Sos., M.Si



(.....)

Pembimbing

Dr. Ispawati Asri, MM



(.....)

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : **Program *Corporate Social Responsibility* bagi Public Visit PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia dalam rangka membentuk pengetahuan tentang *maintenance facility* pesawat bagi anak sekolah**

Nama : Yuni Dwi Jayanti

NIM : 44209010052

Fakultas : Komunikasi

Program Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Oktober 2013

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**



(Dr. Ispawati Asri, MM)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

**Ketua Bidang Studi Public Relations**



(Suryaning Hayati, SE., M.M)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Program *Corporate Social Responsibility* bagi Public Visit PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia dalam rangka membentuk pengetahuan tentang *maintenance facility* pesawat bagi anak sekolah”. Skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih memerlukan banyak perbaikan untuk menuju kepada kesempurnaan, karena keterbatasan dan kemampuan yang peneliti miliki. Dengan kerendahan hati, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan banyak bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam hal pengumpulan data dan teknik penulisanannya. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dengan tulus dan ikhlas atas bimbingan, perhatian dan dukungan yang telah diberikan oleh :

1. Dr. Ispawati Asri MM, Selaku Dosen Pembimbing peneliti Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana

yang telah bersedia meluangkan waktu dan pemikiran serta memberikan bimbingan dan saran kepada peneliti.

2. Dr. Agustina Zubair, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Suryaning Hayati SE,MM, Selaku Ketua Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen-dosen Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada saya dan memberikan banyak pengalaman yang berharga.
5. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Komunikasi, terima kasih atas bantuannya.
6. Bapak Mochammad Aviv Selaku GM Corporate Communication PT. GMF AeroAsia yang selalu memberikan izin untuk mengadakan penelitian di PT. GMF AeroAsia dan memberikan masukan, motivasi, serta arahan kepada peneliti.
7. Staff divisi Corporate Communication PT. GMF AeroAsia yaitu Mba Siska, Mba Novi, Mas Ulla, Mba Farin, Mba Nisa, Mba Nuri, Mas Adit, Mas Alex, Mas Ipul, Mba Kiki dll yang telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran kepada peneliti.
8. Kedua orangtua tercinta dan tersayang yaitu Edi Taryono dan Sri Endang, terima kasih atas doanya yang tidak pernah putus, memberikan support secara materil dan dukungannya hingga saat ini kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman di kampus Universitas Mercu Buana angkatan 2009 yaitu Fani, Tiwi, Anditta, Eha, Nidia, Ratu, Vidya, Lia, dan Desinta yang menjadi teman seperjuangan di Universitas Mercu Buana khususnya.
10. Aldrie Gema Fauzi dan keluarga yang memberi support dan motivasi selama membuat skripsi.
11. Sahabat-sahabat tersayang Edot, Abang, Kokoy, dan Esti yang selalu memberikan dukungan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
12. Dan untuk semua pihak yang telah membantu dan banyak memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga selesai, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih banyak dan penulisan skripsi ini sempurna dengan segala kekurangannya. Dan semoga dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Komunikasi terutama Program Studi Public Relations dan bagi mereka yang telah membacanya.

Jakarta, Oktober 2013

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Secara Akademis.....	12
1.4.2 Secara Praktis.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi .....	13
2.1.1 Definisi Komunikasi .....	13
2.1.2 Unsur – unsur Komunikasi.....	15
2.1.3 Proses Komunikasi.....	18
2.1.4 Tujuan Komunikasi.....	19
2.1.5 Komunikasi Organisasi.....	20
2.2 Public Relations .....	21
2.2.1 Definisi Public Relation .....	21
2.2.2 Fungsi Public Relations dalam Perusahaan .....	22
2.2.3 Tugas Public Relations .....	23
2.2.4 Peran Public Relations .....	24
2.2.5 Tujuan Public Relations .....	25
2.3 Kegiatan Eksternal Public Relations.....	26



2.4	Manajemen Public Relations .....	29
2.5	Aktivitas Public Relation .....	31
2.6	<i>Corporate Communication</i> .....	32
2.6.1	Ciri–ciri <i>Corporate Communication</i> .....	34
2.6.2	Fungsi <i>Corporate Communication</i> .....	35
2.7	Reputasi.....	38
2.7.1	Reputasi Perusahaan .....	38
2.7.2	Unsur-unsur Reputasi.....	40
2.7.3	Manfaat Reputasi .....	43
2.8	<i>Corporate Social Responsibility</i> .....	43
2.8.1	Definisi <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	45
2.8.2	Manfaat <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	47
2.8.3	Ruang Lingkup <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	48
2.8.4	Public Visit.....	49
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Tipe/Sifat Penelitian.....	54
3.2	Metode Penelitian .....	55
3.3	Definisi Konsep .....	57
3.3.1	Manajemen Public Relations .....	57
3.3.2	Reputasi Perusahaan .....	57
3.3.3	<i>Corporate Social Responsibility</i> .....	58
3.4	Fokus Penelitian.....	58
3.5	Narasumber/Key Informan .....	59
3.6	Tekhnik Pengumpulan Data.....	60
3.6.1	Data Primer .....	61
3.6.2	Data Sekunder .....	62
3.7	Tekhnik Analisa Data .....	62

3.8 Keabsahan Data .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	65
4.1.1 Sejarah PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia.....	65
4.1.2 Visi dan Misi.....	68
4.1.3 Aspek Bidang Usaha.....	68
4.1.4 Aspek Sarana dan Prasarana .....	74
4.1.5 Fungsi GMF dalam Penanganan Aircraft Maintenance.....	76
4.1.6 Struktur Organisasi PT. GMF AeroAsia.....	77
4.1.7 Unit PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia.....	78
4.2 Gambaran Umum.....	80
4.3 Hasil Penelitian .....	81
4.3.1 <i>Fact Finding</i> (Mendefinisikan Masalah) .....	83
4.3.2 <i>Planning and Programming</i> (Pencanaan dan Program).....	91
4.3.3 <i>Acting and Communicating</i> (Aksi dan Komunikasi) .....	99
4.3.4 <i>Evaluation</i> (Evaluasi).....	107
4.4 Pembahasan.....	118
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	124
5.2 Saran .....	126
5.2.1 Saran Akademis .....	126
5.2.2 Saran Praktis .....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	128
<b>LAMPIRAN</b>	