



**MANFAAT PENGGUNAAN WEBSITE [WWW.GARUDA-INDONESIA.COM](http://WWW.GARUDA-INDONESIA.COM)  
SEBAGAI INFORMASI BAGI GARUDA FREQUENT FLYER**  
(Studi Kasus Mengenai Pemanfaatan Website [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com) Sebagai Sumber  
Informasi Bagi Pemegang Kartu Garuda Frequent Flyer)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S- 1)  
Komunikasi Bidang Studi Public Relation

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh:  
**TRIANA HANDAYANI Br. SIBUEA**  
44208120076

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

Judul Skripsi : MANFAAT PENGGUNAAN WEBSITE  
[WWW.GARUDA-INDONESIA.COM](http://WWW.GARUDA-INDONESIA.COM) SEBAGAI  
INFORMASI BAGI GARUDA FREQUENT FLYER

Nama : Triana Handayani Br. Sibuea

NIM : 44208120076

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relation

UNIVERSITAS  
Jakarta, Oktober 2013  
MERCU BUANA  
Mengetahui,

Pembimbing

**(Dr. Heri Budianto S. Sos, M.Si)**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : MANFAAT PENGGUNAAN WEBSITE  
[WWW.GARUDA-INDONESIA.COM](http://WWW.GARUDA-INDONESIA.COM) SEBAGAI  
INFORMASI BAGI GARUDA FREQUENT FLYER

Nama : Triana Handayani Br. Sibuea

NIM : 44208120076

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relation

Jakarta, Oktober 2013

Disetujui dan Diterima Oleh

Pembimbing



(Dr. Heri Budianto S. Sos, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



( Dr. Agustina Zubair, M.Si )

Ketua Bidang Studi Public Relation



( Suryaning Hayati, SE, MM )

### TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : MANFAAT PENGGUNAAN WEBSITE  
[WWW.GARUDA-INDONESIA.COM](http://WWW.GARUDA-INDONESIA.COM) SEBAGAI  
INFORMASI BAGI GARUDA FREQUENT FLYER

Nama : Triana Handayani Br. Sibuea

NIM : 44208120076

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relation

UNIVERSITAS

Jakarta, Oktober 2013

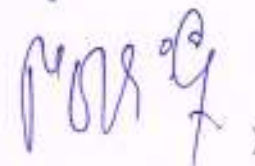
1. Ketua Sidang

**Marwan Mahmudi, M.Si**

(  )

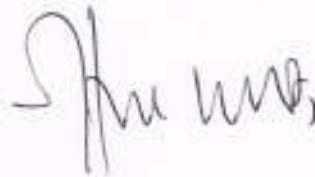
2. Penguji Ahli

**Novi Erlita, S. Sos., MA**

(  )

3. Pembimbing

**Dr. Heri Budianto, S.Sos., M.Si**

(  )

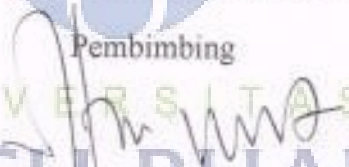
**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : MANFAAT PENGGUNAAN WEBSITE  
[WWW.GARUDA-INDONESIA.COM](http://WWW.GARUDA-INDONESIA.COM) SEBAGAI  
INFORMASI BAGI GARUDA FREQUENT FLYER  
Nama : Triana Handayani Br. Sibuea  
NIM : 44208120076  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Program Studi : Public Relation

Jakarta, Oktober 2013

Disetujui dan Diterima Oleh

Pembimbing



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
(Dr. Heri Budianto S. Sos, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relation



( Dr. Agustina Zubair, M.Si )



( Suryaning Hayati, SE, MM )



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul Skripsi : MANFAAT PENGGUNAAN WEBSITE  
[WWW.GARUDA-INDONESIA.COM](http://WWW.GARUDA-INDONESIA.COM) SEBAGAI  
INFORMASI BAGI GARUDA FREQUENT FLYER

Nama : Triana Handayani Br. Sibuea

NIM : 44208120076

Fakultas : Ilmu Komunikasi


Program Studi : Public Relation

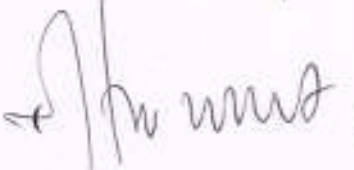
UNIVERSITAS

Jakarta, Oktober 2013

1. Ketua Sidang  
**Marwan Mahmudi, M.Si**
2. Penguji Ahli  
**Novi Erlita, S. Sos., MA**
3. Pembimbing  
**Dr. Heri Budianto, S.Sos., M.Si**

(  )

(  )

(  )



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATION**

**ABSTRAK**

**TRIANA HANDAYANI**, 44208120076, MANFAAT PENGGUNAAN WEBSITE [WWW.GARUDA-INDONESIA.COM](http://WWW.GARUDA-INDONESIA.COM) SEBAGAI SUMBER INFORMASI BAGI PELANGGAN GARUDA FREQUENT FLYER (Studi Kasus mengenai bagaimana pemafaatan website [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com) sebagai sumber informasi bagi pemegang kartu Garuda Frequent Flyer)

Penelitian dalam skripsi ini membahas tentang upaya Humas PT.Garuda Indonesia membina hubungan yang harmonis khususnya dengan publik eksternal (dalam hal ini adalah pemegang kartu Garuda Frequent Flyer) dimana menitikberatkan pada pelayanan informasi melalui media komunikasi berbasis jaringan internet.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan website [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com) sebagai sumber informasi publik eksternal khususnya pemegang kartu Garuda Frequent Flyer.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang berupaya menggali dan mencari tahu bagaimana pemanfaatan website [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com) oleh publik eksternalnya. Data penelitian diperoleh dari hasil wawancara dan observasi pada pelanggan (pemegang kartu) Garuda Frequent Flyer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemegang kartu Garuda Frequent Flyer sudah menyadari dan memanfaatkan website [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com) sebagai sumber informasi, namun demikian para pemegang kartu Garuda Frequent Flyer tidak memaksimalkan informasi – informasi lengkap yang disediakan oleh pihak PT Garuda Indonesia didalam website korporatonya.

Kesimpulannya adalah PT Garuda Indonesia telah menciptakan langkah tepat dalam memberikan informasi lengkap kepada para publik eksternalnya. Namun sayangnya, pemanfaatan informasi – informasi PT. Garuda Indonesia tersebut tidak disertai ketertarikan publik eksternalnya untuk memaksimalkan penggunaan informasi yang sangat bermanfaat tersebut. Saran yang dapat disampaikan adalah PT Garuda Indonesia dapat terus memberikan inovasi – inovasi baru didalam website [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com) agar publik ektsternal dapat lebih tertarik untuk memaksimalkan informasi –informasi dan pelayanan yang tersedia di dalam website, dan selalu menjadi yang terdepan sebagai bentuk perwujudan dari misi dan tujuan perusahaan serta pengabdian kepada Bangsa dan Negara.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “MANFAAAT PENGGUNAAN WEBSITE [WWW.GARUDA-INDONESIA.COM](http://WWW.GARUDA-INDONESIA.COM) BAGI PELANGGAN GARUDA FREQUENT FLYER” ini tepat pada waktunya.

Maksud dan tujuan penulisan skripsi ini disusun adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada jenjang pendidikan Strata-1 jurusan Komunikasi , Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana, Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis mendapatkan banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, di kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Heri Budianto, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam mengarahkan penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Novi Erlita, S.Sos., MA, Selaku Wakil Ketua Bidang Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Univeristas Mercubuana, Jakarta.
3. Bapak Arisetyanto Nugroho, Dr, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Seluruh dosen Universitas Mercubuana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan untuk penyusunan skripsi ini.



5. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil yang tidak ternilai harganya.
6. Seluruh rekan dan pihak yang telah banyak membantu penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Sekali lagi, penulis mengucapkan syukur sebesar-besarnya atas bantuan yang telah diberikan selama ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmatNya dan serta balasan yang setimpal atas setiap amal kebaikan semua pihak yang terkait, Amin

Seperrti kata pepatah “Tiada Gading Yang Tak Retak, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat dibutuhkan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

Akhir kata, penulis mohon maaf jika ada kata-kata yang kurang berkenan di hati. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan baru bagi Garuda Frequent Flyer maupun pembaca.

Jakarta, September 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Kegunaan teoritis .....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	10
1.5 Lokasi dan Waktu Penulisan .....	10
<b>BAB II          TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Internet .....	11
2.1.1 Website .....	13
2.1.2 Fungsi Situs Web .....	15
2.1.3 Jenis Situs Web .....	16
2.2 Humas .....	19
2.3 Cyber Humas .....	25
2.3.1 Pengertian Cyber Public Relation .....	25
2.3.2 Cyber Public Relation mendukung Offline Public Relation .....	30
2.3.3 Fokus Utama Cyber Public Relation .....	31
2.3.4 Cyber Public Relation Mix .....	32
2.4 Pelanggan .....	36
2.5 Loyalitas Pelanggan .....	38

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1	Pendekatan Penelitian .....	42
3.2	Langkah – langkah Penelitian .....	44
3.3	Subjek Penelitian .....	45
3.4	Setting Penelitian .....	46
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	46
3.6	Uji Keabsahan Data .....	48
3.7	Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Sejarah Singkat PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. ...	51
4.2	Garuda Frequent Flyer .....	69
4.3	Hasil Penelitian .....	72
4.4	Pembahasan .....	78
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
5.1	Kesimpulan .....	84
5.2	Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		