

ABSTRAK

TRIANA HANDAYANI, 44208120076, MANFAAT PENGGUNAAN WEBSITE WWW.GARUDA-INDONESIA.COM SEBAGAI SUMBER INFORMASI BAGI PELANGGAN GARUDA FREQUENT FLYER (Studi Kasus mengenai bagaimana pemafaatan website 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 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 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 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 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.