



**PROGRAM *PUBLIC RELATIONS* PT. BIRO PERJALANAN
WISATA SATRIAVI (AEROTRAVEL) DALAM MEMBINA
HUBUNGAN BAIK DENGAN CUSTOMER
(Studi Pada Event Indonesia Tourism & Travel Fair 2010)**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana
(S1) Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations

Disusun Oleh:

**Ria Angelima
44208110135**

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ria Angelima
NIM : 442081100135
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : **Program Public Relations PT Biro Perjalanan Wisata Satriavi
(Aerotravel) Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Customer
(Studi Pada Event Indonesia Tourism & Travel Fair 2010)**

Mengetahui,

Pembimbing

(Drs. EM. Chamdan, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Ria Angelima
NIM : 44208110135
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : **Program Public Relations PT Biro Perjalanan Wisata Satriavi
(Aerotravel) Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Customer
(Studi Pada Event Indonesia Tourism & Travel Fair 2010)**

Jakarta, Februari 2011

1. Ketua Sidang

Nama : **Drs. A. Rahman, M.Si**

(.....)

2. Penguji Ahli

Nama : **Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si**

(.....)

3. Pembimbing

Nama : **Drs. EM. Chamdan, M.Si**

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Nama : Ria Angelima
NIM : 44208110135
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : **Program Public Relations PT Biro Perjalanan Wisata Satriavi
(Aerotravel) Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Customer
(Studi Pada Event Indonesia Tourism & Travel Fair 2010)**

Jakarta, Februari 2011

Di setujui dan diterima oleh :
Pembimbing

(Drs. EM. Chamdan, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fikom

(Dra. Diah Wardhani, M.si)

Ketua Bidang Studi

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.si)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang tidak terhenti dipanjatkan bagi Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini adalah perjuangan terakhir peneliti dalam perkuliahan untuk menuju pada kelulusan kuliah, sehingga peneliti berusaha untuk menyelesaikan dengan sebaik-baiknya yang berjudul **“Program Public Relations PT. Biro Perjalanan Wisata Satriavi (Aerotravel) dalam Membina Hubungan Baik dengan Customer (Studi pada Indonesia Tourism & Travel Fair 2010)”**, sebagai salah satu syarat kelulusan studi program S1 Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

Adapun skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan yang tulus dari berbagai pihak, karena itu dengan penuh rasa hormat, peneliti sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. E.M.Chamdan, M. Si, & Dra. Ispawati Asri, M.M selaku pembimbing peneliti yang dalam penulisan skripsi ini dengan sabar telah mengarahkan, membimbing, memberikan ilmu selama proses penelitian skripsi ini sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Juwono Tri Atmojo, S. Sos, M. Si, selaku Kepala Bidang Jurusan Public Relations.
3. Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.

4. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Pihak Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Dian Ediono, selaku General Manager National PT. Biro Perjalanan Wisata Satriavi (Aerotravel), terima kasih atas masukan-masukan dan informasi dalam penelitian ini sebagai bahan skripsi.
7. Ibu Luh Ariati, selaku Public Relations PT. Biro Perjalanan Wisata Satriavi (Aerotravel) terima kasih atas data-data dan informasi dan waktunya untuk berdiskusi tentang penelitian skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak Dicky Dharjanto Manager Marketing & Sales PT. Biro Perjalanan Wisata Satriavi terima kasih atas waktunya yang telah membantu memberikan informasi dan data-data.
9. Ibu Ema & Bpk. Lucky, sebagai Senior Marketing & Sales PT. Biro Perjalanan Wisata Satriavi (Aerotravel), yang telah membantu peneliti mengumpulkan data, sehingga skripsi dapat berjalan dengan baik.
10. Kepada semua pihak PT. Biro Perjalanan Wisata Satriavi (Aerotravel), yang selalu mendukung peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Orangtuaku, M. Pangaribuan & R Sibarani, Papa dan Mama penulis terima kasih atas dukungan doa, usaha, pengorbanan, dan kesabaran yang terbalas sampai akhir zaman.
12. Kakakku, Dewi, Fanny, Natal, Lyna, dan abang ku, Janson yang memberikan support.

13. Lettu Immanuel Irvanov Hutagalung, S.H, yang senantiasa sabar, meluangkan waktunya serta mencurahkan perhatian, dukungan yang sangat besar kepada peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Teman-teman seperjuanganku (Sabrina "Mince", Yunita Angraeni "Ria", Yanthi, Trias, Indah, Fajar) terima kasih atas support dan bantuannya dan yang memberikan rasa kebersamaan dan kekeluargaan yang menyenangkan.
15. Rekan-rekan angkatan XIII yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu; terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi proses pembelajaraan peneliti, penelitian ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan diterima oleh peneliti dengan pikiran yang terbuka.

Jakarta, 12 Februari 2011

Ria Angelima Pangaribuan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
TANDA LULUS SIDANG	ii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9
1.3.2.1 Kegunaan Akademis	9
1.3.2.2 Kegunaan Praktis	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi Organisasi	11
2.1.1 Definisi Komunikasi	11
2.1.2 Tujuan Komunikasi.....	12
2.1.3 Fungsi Komunikasi	14

2.1.4	Unsur-unsur Komunikasi.....	15
2.2	Public Relations.....	16
2.2.1	Pengertian Public Relations	16
2.2.2	Tujuan Public Relations	18
2.2.3	Peran Public Relations	19
2.2.4	Khalayak Public Relations	21
2.3	Program PR	24
2.4	Customer Relations.....	30
2.4.1	Pelanggan	31
2.4.2	Membina Hubungan Baik dengan Customer.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Sifat Penelitian	37
3.2	Metode Penelitian	38
3.3	Definisi Konsep	39
3.4	Fokus Penelitian.....	40
3.5	Nara sumber	42
3.6	Teknik Penelitian Data.....	43
3.6.1	Data Primer.	43
3.6.2	Data Sekunder	45
3.7	Tekniks Analisa Data.....	46
3.8	Teknik penelitian keabsahan data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum PT. BPW Satriavi (Aerotravel)	48
4.1.1 Sejarah Perusahaan PT.BPWS	48
4.1.2 Visi dan Misi PT BPW Satriavi (Aerotravel)	52
4.1.3 Struktur Organisasi PT. BPWS (Aerotravel)	53
4.1.4 Gambaran Umum Fungsi Public Relations PT BPWS yang Dilaksanakan oleh General Manager Sales Outlet Management	57
4.1.5 Kegiatan Public Relations PT. BPWS.....	58
4.1.6 Gambaran Mengenai Event Indonesia Tourism & Travel Fair 2010.....	60
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Pengumpulan Data (<i>Fact Finding</i>)	65
4.2.2 Perencanaan (<i>Planning</i>)	72
4.2.3 Komunikasi – Aksi (<i>Comunication-Action</i>)	78
4.2.4 Evaluasi (<i>Evaluation</i>)	88
4.3. Analisa Data	91

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan

Lampiran 2. Draft Wawancara

Lampiran 3. Hasil Wawancara

Lampiran 4. Struktur Organisasi

Lampiran 5. Sertifikat Penghargaan

Lampiran 6. Contoh-contoh Gambar

Lampiran 7. Testimonial dari Customer

Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup