



**AKTIFITAS CORPORATE COMMUNICATION
PT GARUDA INDONESIA Tbk
DALAM MENANGANI KASUS LARANGAN TERBANG KE EROPA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata satu (S1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

**CHRISTIANA MARTHA SIBURIAN
44209110062**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Judul : Aktivitas Corporate Communication PT Garuda Indonesia Tbk.
Dalam Menangani Kasus Larangan Terbang ke Eropa

Nama : Christiana Martha Siburian

NIM : 44209110062

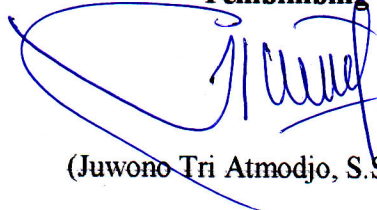
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Februari 2012

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing



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

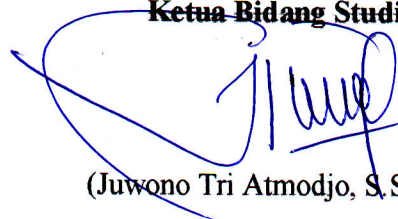
Mengetahui

Dekan Fikom



(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

Ketua Bidang Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan Anugerah dan berkatNya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi berjudul Aktifitas Corporate Communication PT Garuda Indonesia dalam Menangani Kasus Larangan Terbang ke Eropa.

Corporate Communication PT Garuda Indonesia dalam menghadapi isu yang terjadi paska kebijakan dikeluarkannya larangan terbang Uni Eropa, diharapkan mempunyai aktifitas komunikasi yang strategis dalam mengkomunikasikan upaya – upaya yang dilakukan perusahaan dalam menghadapi publiknya.

Aktifitas yang dilakukan harus sesuai dengan tujuan, sasaran, tindakan yang dibutuhkan oleh perusahaan penerbangan ini dan dapat memenuhi kebutuhan akan aspek keselamatan bagi penumpangnya.

Peneliti menyadari bahwa selama menyusun skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada,

1. Kaprodi Public Relations, Dosen Mata Kuliah MPK sekaligus Pembimbing, Bapak Juwono Tri Atmodjo, S. Sos, MSi., yang senantiasa memberikan waktu, saran, arahan, pertimbangan, dan diskusi dari awal penyempurnaan outline sampai dengan skripsi.

2. Ibu Diah Wardhani, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi yang memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
3. Dosen Mata Kuliah MPK, Ibu Ida Anggraeni, S.Sos, MSi., yang memberikan saran dan arahan dalam pembuatan skripsi.
4. Seluruh dosen Public Relations Universitas Mercu Buana, yang memberikan ilmu dan pengetahuannya selama empat semester yang bermanfaat sebagai acuan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Suami tercinta, T. Junaedi Siagian, SE, yang senantiasa memberikan dukungan, doa serta materi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Putri tercinta, Abigail Zarya Febrianti Siagian, yang senantiasa memberikan dukungan berupa doa dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Orang tua serta Ibu Mertua, yang senantiasa memberikan semangat serta doa dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman – teman D3 Angkatan XV Public Relations, yang saling memberikan semangat dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Ibu Achirina, Bapak Pujobroto, Bapak Ikhsan Rosan, Bapak Ananta Wisnu, Bapak Tri Putra Indra Sakti, Bapak Singgih, Bapak Resno, dan Mbak Ide, dari PT Garuda Indonesia yang membantu dalam memberikan informasi dan data untuk melengkapi penelitian ini.

Akhir kata, mudah – mudahan penelitian ini bermanfaat dalam pengkayaan ilmu dan pengetahuan khususnya Public Relations, sekalipun peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan, sebelum dan sesudahnya mohon dimaafkan.

God Bless You!

Tangerang, 24 Februari 2012

Peneliti,

Christiana Martha Siburian
44209110062

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan

Abstrak

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	iv
Daftar Lampiran	vii
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.2.1.Kegunaan Akademis.....	7
1.3.2.2.Kegunaan Praktis.....	7
Bab II Tinjauan Pustaka.....	9
2.1. Public Relations.....	9
2.1.1.Pengertian.....	9
2.1.2.Teori dan Model Komunikasi Public Relations.....	12
2.1.3.Peran dan Fungsi Public Relations dalam Organisasi.....	17
2.1.4.Proses Perencanaan Public Relations.....	18
2.1.5. Aktifitas Public Relations.....	24
2.1.6. Public Affairs dalam Perusahaan Pemerintah.....	28
2.2. Corporate Communication.....	31
2.2.1. Pengertian.....	26
2.2.2.Strategi Komunikasi	34
2.2.3. Manajemen Krisis.....	37

2.3. Citra, Reputasi dan Kepercayaan.....	42
Bab III Metodologi Penelitian.....	50
3.1. Tipe Penelitian.....	50
3.2. Metode Penelitian.....	50
3.3. Nara Sumber	52
3.4. Definisi Konsep.....	53
3.5. Fokus Penelitian	53
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6.1. Data Primer.....	55
3.6.2. Data Sekunder.....	55
3.7. Teknik Analisis Data.....	56
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	56
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	58
4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	58
4.1.1. Sejarah Perusahaan	58
4.1.2. Lingkup Bidang Usaha	59
4.1.3. Sumber Daya	60
4.1.4. Struktur Organisasi	60
4.2. Hasil Penelitian.....	61
4.2.1. Masalah yang dihadapi oleh PT Garuda Indonesia.....	63
4.2.2. Tujuan dan Program Corporate Communication.....	67
4.2.3. Aksi dan Komunikasi Corporate Communication.....	69
4.2.4. Evaluasi Aktifitas Corporate Communication.....	75
4.3. Pembahasan.....	78
4.3.1. Masalah yang dihadapi oleh PT Garuda Indonesia.....	78
4.3.2. Tujuan dan Program Corporate Communication.....	82
4.3.3. Aksi dan Komunikasi Corporate Communication.....	84
4.3.4. Evaluasi Aktifitas Corporate Communication.....	85

Bab V Kesimpulan dan Saran.....	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran.....	88
5.2.1. Saran Teknis	88
5.2.2. Saran Akademis	89

Daftar Pustaka

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Wawancara.....	1
Hasil Wawancara.....	3
Ban Uni Eropa Dicabut	13
Press Release Garuda Indonesia sebagai IOSA Operator	15
Press Release Garuda Indonesia Achieves "IOSA Registration"	17
Terkait Larangan UE Garuda Lobi Asosiasi Biro Travel Jepang.....	19
Garuda Bantah Larangan Terbang ke Arab Saudi	21
Penerbangan Nasional Demam Setelah di Hantam Travel Warning	24
Annual Report GA 2007 dan 2008	28
Tak Ada Larangan Terbang.....	29
Garuda Raih Laba Rp 148 Miliar Dalam Semester I/2007	31
Press Release Penjelasan Garuda Berkaitan Isu Larangan Terbang ke Saudi Arabia.....	33
Berita Pers Garuda – WWF, Laksanakan Program Bersama Untuk Pelestarian Alam	34
Garuda Group dan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Selenggarakan Seminar Safety	37
Garuda Indonesia Berpartisipasi dalam Seminar IOSA	39

Perusahaan Selenggarakan Seminar "Safety Management System"	40
President & CEO IATA Kunjungi Garuda Indonesia	42
Kegiatan Fun Learning Fly Hi: Games Dalam Bus Karyawan	43
Sertifikat IOSA Operator dari IATA	
Commission Regulation (EC) No.787/2007	
Surat – surat Penelitian	
Curriculum Vitae	