



PENCITRAAN GARUDA INDONESIA PASCA TERJADINYA GANGGUAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh
RENY ANGGRAENI
44209110053

Konsetrasi Public Relations
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Jakarta
2012



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Reny Anggraeni
NIM : 44209110053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : PENCITRAAN GARUDA INDONESIA PASCA GANGGUAN
SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI

Jakarta, Februari 2012

Menyetujui,
Pembimbing

(Drs. Pontjo Muljono, M.Si)

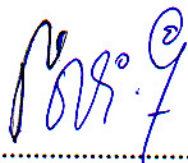
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI

Nama : Reny Anggraeni
NIM : 44209110053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : PENCITRAAN GARUDA INDONESIA PASCA GANGGUAN
SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI

Jakarta, Februari 2012

1. Ketua Sidang

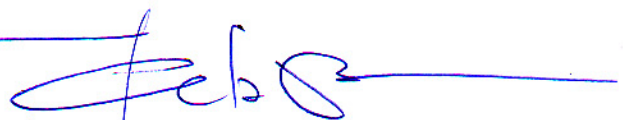
Novi Erlita, S.Sos. M.A



(.....)

2. Penguji Ahli

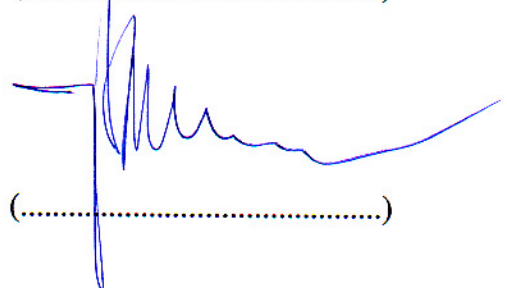
Dra. Isparwati Asri, MM



(.....)

3. Pembimbing

Drs. Pontjo Muljono, M.Si



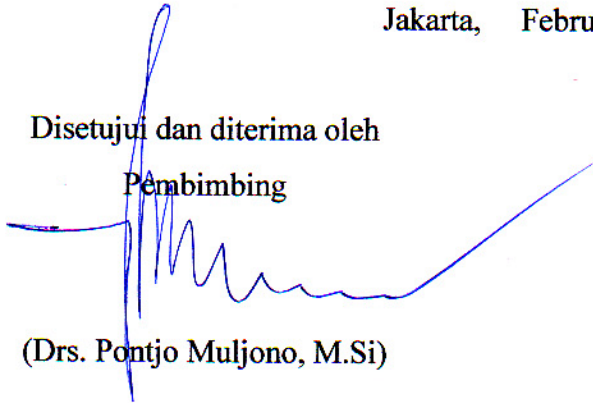
(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Reny Anggraeni
NIM : 44209110053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : PENCITRAAN GARUDA INDONESIA PASCA GANGGUAN
SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI

Jakarta, Februari 2012

Disetujui dan diterima oleh
Pembimbing



(Drs. Pontjo Muljono, M.Si)

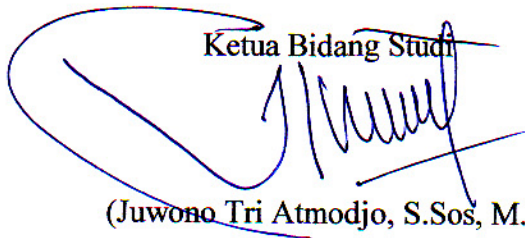
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi



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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang luar biasa serta tiada putus – putusnya dalam hidup ini. Sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pencitraan Garuda Indonesia Pasca Gangguan Sistem TI “.

Pada kesempatan ini juga saya menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu memberikan dorongan moril maupun materil, penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan banyak pihak. Untuk itu, mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Drs. Pontjo Muljono, M.Si selaku dosen pembimbing. Yang dengan tanggung jawab, bijaksana, serta kesabaran luar biasa, atas bimbingan dan sarannya, membantu penulis dalam penyusunan , hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Dra. Diah Wardhani, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Public Relations , yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis, untuk menyelesaikan perkuliahan dengan mengizinkan penulis meneliti, sebagai salah satu syarat kelulusan.

4. Dra. Isparwati Asri, MM. Selaku penguji ahli yang telah memberikan saran dan koreksi dalam skripsi ini, untuk menjadi lebih baik.
5. Novi Erlita, S.Sos. M.A. Selaku ketua sidang yang telah memberikan saran dan masukan bermanfaat dalam skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations. Yang memberikan dedikasi dan ilmunya. Kalian merupakan bagian dari proses menuju keberhasilan yang diraih.
7. Terima kasih tak terhingga, kepada maskapai kebanggaan “ku” PT. Garuda Indonesia (“ karena hidup adalah pilihan,...”) , dan berbagai pihak didalamnya, yang semoga tidak bosan – bosannya memberi bantuan informasi demi kelengkapan data, khususnya divisi kehumasan. Adimas Puruhito, Adhi Pratama, dan Bapak Darma Setiawan.
8. Nara sumber eksternal, yang bersedia untuk dikejar-kejar dengan wawancara ditengah jadwal kalian yang padat dan jauhnya jarak . Terutama mbak Dian, dan mas Edi har.
9. Cinta penerang semangat“ lentera “ luar biasa dalam hidup “ *My greatest family “* , Papa (Priyo Hendrarto)“ *I love you so much , and you know that I always become my dady eyes“*, Mama (Pudji Hartini) ,kakak , Adik-adik, dan Keponakan – keponakan kecil ku terkasih. “ *I will do anything for my family,...love you all, always and forever “*.
10. Suami tercinta Suwimarda Prasojo (*the beautiful present in my life, the one who kept me going strong,...and God, please kept this love,...always*).

11. Malaikat kecil dalam keluarga kecilku. (*“ I have to move on , cause life goes on “*) .
12. Teman-teman angkatan XV Universitas Mercubuana, program jurusan Public Relations *“ nice to know you all*
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu . terima kasih atas terselesaikannya skripsi ini.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Saya menyadari skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, karena ini merupakan bagian dari proses pembelajaran, dan masih banyak hal lain yang harus diperbaiki demi kesempurnaannya, mohon maaf, apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Kritik dan saran membangun sangat diharapkan.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya pribadi khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Februari 2012

Penulis

Reny Anggraeni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Kegunaan Akademis.....	11
1.5.2 Kegunaan Praktis	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi	12
2.1.1 Pengertian Komunikasi	12
2.1.2 Fungsi Komunikasi	14
2.2 <i>Public Relations</i>	15
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	16
2.2.2 Fungsi dan Peranan <i>Public Relations</i> dalam Organisasi	18
2.2.3 Sasaran Kegiatan <i>Public Relations</i>	20
2.3 <i>Stakeholder</i>	22
2.3.1 Pelanggan	23
2.3.2 Media	24
2.4 <i>Customer Relations</i>	25
2.4.1 Pengertian <i>Customer Relations</i>	25
2.4.2 Tujuan <i>Customer Relations</i>	26

2.4.3 <i>Customer Relationship Management</i>	27
2.5 <i>Corporate Communications</i>	28
2.5.1 Pengertian <i>Corporate Communications</i>	28
2.6 Citra	31
2.6.1 Pengertian Citra	31
2.6.2 Jenis Citra	33
2.6.3 Citra Perusahaan	34
2.6.4 Manfaat Citra Bagi Perusahaan	37
2.6.5 Proses Pembentukan Citra	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe / Sifat Penelitian	41
3.2 Metode Penelitian	44
3.3 Informan	45
3.4 Definisi Konsep	46
3.5 Fokus Penelitian	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6.1 Data Primer	48
3.6.2 Data Sekunder	49
3.7 Teknik Analisis Data	49
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	51

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	54
4.1.1 Sejarah Perusahaan	55
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	57
4.1.3 Tujuan dan Sasaran	58
4.1.4 Tata Nilai Perusahaan	58
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	60
4.1.6 Anak Perusahaan Garuda Indonesia	60
4.1.7 Sejarah Humas Garuda Indonesia	63

4.1.8 <i>Corporate Communication Department</i>	63
4.1.8.1 Struktur Organisasi dan Tugas <i>Corporate Communication</i> Garuda Indonesia	63
4.1.8.2 Misi <i>Corporate Communication</i>	67
4.1.9 Kegiatan <i>Internal</i> dan Eksternal <i>Corporate Communication</i> Garuda Indonesia	67
4.1.10 Strategi <i>Public Relations Internal</i> dan Eksternal Garuda Indonesia	68
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Humas Garuda Indonesia	72
4.2.1.1 Sasaran Kegiatan Humas Garuda Indonesia	72
4.2.2 Citra Perusahaan	78
4.3 Pembahasan	93
4.3.1 Sasaran Kegiatan Humas Garuda Indonesia	93
4.3.2 Citra Perusahaan	95

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS