



**SOSIALISASI DAN EDUKASI
BUDAYA PERUSAHAAN “FLY-HI”
PADA LAYANAN KETERLAMBATAN TERBANG
DOMESTIK GARUDA INDONESIA**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

**RIASARI PRASETYAWATI
44210110154**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Judul : Sosialisasi Dan Edukasi Budaya Perusahaan FLY-HI Pada
Layanan Keterlambatan Terbang Domestik Garuda Indonesia

Nama : Riasari Prasetyawati

NIM : 44210110154

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 20 Oktober 2012

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing,

(Irmulan Sati T., SH., M.Si)

Dekan Fikom,

(Dra. Diah Wardhani M.Si)

Ketua Bidang Studi,

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

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Riasari Prasetyawati

NIM : 44210110154

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : Sosialisasi Dan Edukasi Budaya Perusahaan FLY-HI Pada
Layanan Keterlambatan Terbang Domestik Garuda Indonesia

Jakarta, 05 Oktober 2012

Ketua Sidang,

Juwono Tri Atmodjo S.Sos., M.Si



Penguji Ahli,

Dra. Ida Anggraeni Ananda M.Si



Pembimbing,

Irmulan Sati T., SH., M.Si





**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Sosialisasi Dan Edukasi Budaya Perusahaan FLY-HI Pada
Layanan Keterlambatan Terbang Domestik Garuda Indonesia

Nama : Riasari Prasetyawati

NIM : 44210110154

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 September 2012

Mengetahui,

Pembimbing,

(Irmulan Sati T., SH., M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha atas Rahmat dan penyertaan-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “SOSIALISASI DAN EDUKASI BUDAYA PERUSAHAAN ”FLY-HI’ PADA LAYANAN KETERLAMBATAN TERBANG DOMESTIK GARUDA INDONESIA”, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas bantuan yang telah di berikan, baik bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak yang antara lain adalah:

1. Ibu Irmulan Sati T., SH., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan waktu, saran, arahan, pertimbangan dan diskusi dari awal penyempurnaan outline sampai dengan skripsi.
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo, M.Si, selaku Dosen dan Kepala Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana, Jakarta, yang telah banyak memberikan petunjuk, pengarahan, bimbingan baik selama perkuliahan, penyusunan proposal sampai dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan bimbingan dan bekal selama perkuliahan.
4. Teman-teman D3 Program Kelas Karyawan (PKK) Angkatan XVII di Universitas Mercubuana, yang telah saling mendukung dan bekerjasama, hingga selesainya masa studi ini.

5. Teman-teman sekerja di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., yang telah memberikan dukungan selama melakukan pengumpulan data untuk skripsi.
6. Kedua Orang tua tercinta yang selalu memberikan doa restu dan *support* selama menuntut ilmu di Universitas Mercu Buana, Jakarta.
7. Suami dan anakku tercinta yang telah memberikan dukungan motivasi yang besar selama menempuh kuliah hingga terselesaikannya studi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih dari jauh dari kesempurnaan baik materi maupun cara penulisannya. Namun demikian, Penulis telah berupaya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga dapat selesai dengan baik dan oleh karenanya, Penulis dengan senang hati menerima masukan, saran dan usul guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhirnya Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca, khususnya bagi pengembangan keilmuan..

Jakarta, Oktober 2012

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Akademis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Komunikasi	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	10
2.1.2 Fungsi Komunikasi	14
2.1.3 Tujuan Komunikasi.....	15
2.1.4 Strategi Komunikasi.....	16
2.2 Komunikasi Organisasi	19
2.2.1 Komunikasi Internal Organisasi	21
2.2.2 Fungsi Komunikasi Internal Dalam Organisasi.....	22

2.2.3	Hambatan Komunikasi Internal Dalam Organisasi	26
2.2.4	Usaha Untuk Mengurangi Hambatan Komunikasi Internal Dalam Organisasi	28
2.3	Sosialisasi.....	29
2.3.1	Proses Sosialisasi	31
2.3.2	Faktor Yang Menentukan Keberhasilan Sosialisasi	34
2.4	Pengertian Edukasi.....	35
2.5	Public Relations	36
2.5.1	Pengertian Public Relations	36
2.5.2	Perencanaan Program Kerja Public Relations	38
2.5.3	Tahapan Manajemen Public Relations.....	42
2.6	Budaya Perusahaan	44
2.6.1	Pengertian Budaya Perusahaan	44
2.6.2	Elemen-elemen Budaya Perusahaan	49
2.6.3	Karakteristik Budaya Perusahaan	50
2.6.4	Faktor-Faktor Yang Membentuk Budaya Perusahaan	51
2.6.5	Peranan Budaya Perusahaan	52
2.6.6	Penerapan Budaya Perusahaan	53
2.7	<i>Service of Excellence</i>	53
2.7.1	Kualitas Pelayanan Jasa	55
2.7.2	Pelayanan Prima (<i>Service of Excellence</i>).....	56
2.7.3	Tujuan Pelayanan Prima	57

2.7.4	Menangani Keluhan Pelanggan	59
2.7.5	Pengukuran Kualitas Jasa	61
2.7.6	Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Pelanggan	62
2.7	Pelanggan	63
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN		66
3.1	Tipe/Sifat Penelitian.....	66
3.2	Metode Penelitian	66
3.3	Narasumber	67
3.4	Definisi Konsep.....	68
3.5	Fokus Penelitian	70
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.6.1	Data Primer	72
3.6.2	Data Sekunder	72
3.7	Teknis Analisa Data	73
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	75
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	75
4.1.2	Lingkup Bidang Usaha.....	77
4.1.3	Sumber Daya	78

4.1.4	Visi, Misi, Nilai-Nilai Perusahaan	78
4.1.5	Struktur Organisasi	80
4.1.6	Road Map Transformasi Budaya Garuda Indonesia	82
4.2	Hasil Penelitian	83
4.2.1	Penemuan Fakta (<i>Fact Finding</i>) tentang FLY-HI	89
4.2.2	Perencanaan dan Program FLY-HI.....	91
4.2.3	Aksi dan Komunikasi FLY-HI.....	96
4.2.4	Evaluasi Sosialisasi dan Edukasi FLY-HI	100
4.3	Pembahasan.....	102
4.3.1	Penemuan Fakta (<i>Fact Finding</i>) tentang FLY-HI	102
4.3.2	Perencanaan dan Program FLY-HI.....	107
4.3.3	Aksi dan Komunikasi FLY-HI.....	108
4.3.4	Evaluasi Sosialisasi dan Edukasi FLY-HI	113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	116
5.2	Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 - Daftar Wawancara
- Lampiran 2 - Hasil Wawancara
- Lampiran 3 - *Summary Domestic Station OTP 2011*
- Lampiran 4 - *Service to be Provided Due To Technical Delay, Late Arrival, System Down, Operational Reason & Weather*
- Lampiran 5 - *GO Team Delay Management*
- Lampiran 6 - Pedoman Perilaku Insan Garuda – FLY HI
- Lampiran 7 - Penjelasan Visualisasi Icon FLY-HI
- Lampiran 8 - Perjalanan FLY-HI
- Lampiran 9 - *Road Map* Transformasi Budaya FLY-HI
- Lampiran 10 - Program FLY-HI Sejak 2007
- Lampiran 11 - *Komitmen Agent of Change*
- Lampiran 12 - Hasil Survey Monitoring FLY-HI per 28 Juni 2012
- Lampiran 13 - Hasil Survey Sosialisasi FLY-HI periode Februari – Maret 2008
- Lampiran 14 - Sinar Harapan, 13 Agustus 2012, "OTP Garuda Paling Tinggi"
- Lampiran 15 - Info fly-hiers edisi Juli 2012
- Lampiran 16 - Tampilan Intranet Garuda Indonesia
- Lampiran 17 - Tampilan FLY-HI dalam Performance Management System
- Lampiran 18 - Surat Penelitian
- Lampiran 19 - CV Peneliti