



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

ABSTRAK

RIASARI PRASETYAWATI (44210110154)

Sosialisasi dan Edukasi Budaya Perusahaan FLY-HI Pada Layanan Keterlambatan Terbang Domestik Garuda Indonesia
119 halaman + 76 halaman lampiran
Biografi – Daftar Pustaka (39 acuan)

Skripsi ini membahas tentang Sosialisasi Dan Edukasi Budaya Perusahaan FLY-HI Pada Layanan Keterlambatan Terbang Domestik Garuda Indonesia. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Sosialisasi Dan Edukasi Budaya Perusahaan FLY-HI Pada Layanan Keterlambatan Terbang Domestik Garuda Indonesia.

Fokus penelitian yang digunakan mengacu kepada konsep strategi tahapan proses *Public Relations* dengan pendekatan *managerial* menurut Cutlip dan Center, yaitu penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan dan program (*planning for program*), aksi dan komunikasi dan evaluasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan melalui *in-depth interview* (wawancara mendalam) dengan unit *Corporate Communication*, unit *Corporate Culture Management*, karyawan dan pelanggan Garuda Indonesia, hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang proses sosialisasi dan edukasi budaya perusahaan FLY-HI di Garuda Indonesia.

Hasil penelitian yang didapat adalah bahwa saat ini Garuda Indonesia telah memasuki tahap internalisasi budaya perusahaan FLY-HI. Sosialisasi dan edukasi budaya perusahaan FLY-HI dilakukan oleh *Corporate Communication* dalam kerjasama dengan sub unit *Human Capital Development*, dalam hal ini *Corporate Culture Management* dengan membentuk *Agent of Change* yang berperan sebagai motor penggerak sekaligus koordinator penerapan program budaya kerja FLY-HI di seluruh unit, baik itu di *head office* maupun di *branch office*, didukung oleh program komunikasi dan penyelarasan dengan *Human Capital Management System*. Guna penanganan keterlambatan terbang, Garuda Indonesia memiliki *GO Team Delay* yang bertujuan untuk memberikan informasi terbaru dan memastikan *service recovery* yang cepat, tepat dan akurat, sehingga kualitas layanan keterlambatan terbang dari sisi prosedur menjadi lebih baik.