



**EFEKTIVITAS MEDIA INTERNAL GARUDA *MAINTENANCE*
FACILITY (GMF) *NEWS* SEBAGAI SUMBER INFORMASI
KARYAWAN PT. GMF AEROASIA**



Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh

Nurjannah

44210010082

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **EFEKTIVITAS MEDIA INTERNAL GARUDA
MAINTANANCE FACILITY (GMF) NEWS
SEBAGAI SUMBER INFORMASI KARYAWAN
PT.GMF AEROASIA.**

Nama : Nurjannah

NIM : 44210010082

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Februari 2017

Mengetahui,
Pembimbing



(Marwan Mahmudi, M.SI)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **EFEKTIVITAS MEDIA INTERNAL GARUDA
MAINTANANCE FACILITY (GMF) NEWS
SEBAGAI SUMBER INFORMASI KARYAWAN
PT.GMF AEROASIA.**

Nama : Nurjannah

NIM : 44210010082

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS Jakarta, 27 Maret 2017
MERCU BUANA

Ketua Sidang
A.Rahman HI,M.Si.



(.....)

Penguji Ahli
Dewi Sad Tanti, M.Ikom



(.....)

Pembimbing I
Marwan Mahmudi, M.Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **EFEKTIVITAS MEDIA INTERNAL GARUDA
MAINTANANCE FACILITY (GMF) NEWS
SEBAGAI SUMBER INFORMASI KARYAWAN
PT.GMF AEROASIA.**

Nama : Nurjannah
NIM : 44210010082
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 7 Februari 2017

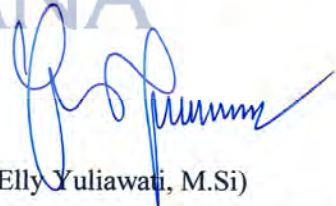
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



(Marwan Mahmudi, M.SI)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Busi Sulisty S.sos M.Comm)

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur Peneliti Panjatkan kepada Allah SWT untuk segala berkah dan Karunia-Nya yang begitu besar kepada peneliti karena berkat rahmat dan ridho nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangatlah diharapkan oleh peneliti demi tercapainya penulisan yang lebih baik lagi dimasa mendatang.

Adapun proses penulisan banyak memperoleh dukungan dan arahan dari berbagai pihak, sehingga peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu:

1. Divisi Corporate Communications PT GMF Aeroasia , Mbak Siska selaku pembimbing riset, mbak Kiky, mas Ula, mbak Novi, Bapak Fahri, mas Adri, mas Ipul, mas Alex, mbak Ari, mbak Farin, Pak Lenart, mbak Intan, mbak Nuri, mas Billy, mas Adit yang telah membimbing proses penulisan, masukan, arahan, ide kreatif, pengalaman kerja, doa, kekompakan, motivasi selama meneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner peneliti. Sehingga kuesiner dapat terselesaikan dengan baik.
3. PT GMF AeroAsia yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian serta magang yang di lakukan kurang lebih 2 bulan lamanya.

4. Bapak Marwan Mahmudi, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya untuk peneliti dalam memberikan bimbingan, masukan, motivasi, arahan, semangat dan doa sehingga skripsi ini terselesaikan.
5. Para Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta, yang selalu membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi.
6. Terima Kasih kepada seluruh staf perpustakaan Universitas Mercu Buana Jakarta, yang selalu membantu peneliti dalam proses peminjaman buku, mengakses segala sesuatunya tentang skripsi, setia menemani peneliti sampai malam hari di perpustakaan dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Dwi Prasmono Adji, selaku VP Corporate Communications PT. GMF AeroAsia yang telah mengizinkan penulis melakukan riset dan magang di divisi Corporate Communications. Terima kasih atas waktu, dukungan, doa, semangat, arahan, motivasi yang membangun untuk peneliti.
8. Bapak Mochammad Aviv, selaku General Manager Corporate Communications PT. GMF AeroAsia yang telah membantu peneliti dalam penulisan skripsi ini dengan bimbingan, motivasi, semangat serta doa sehingga skripsi ini terselesaikan.
9. Kedua orang tua peneliti, Ayahanda Harun Rasyid dan Ibunda Marhumah yang telah memberikan segala doa, dukungan, semangat, motivasi, waktu, kebahagiaan, pengertian, kesabaran dan kasih sayang melimpah yang telah

diberikan untuk keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa adanya dukungan serta cinta dari kalian, penulis bukan siapa-siapa yang bisa dapat menyelesaikan skripsi dan masa study S1-nya dengan baik. Terima kasih sebesar-besarnya peneliti tuturkan kepada kalian karena sudah membimbing penulis sampai sarjana dengan segala kelebihan dan kekurangan yang peneliti miliki itu adalah hal yang sangat berharga dalam kehidupan peneliti. Kalian orang tua yang sangat luar biasa dan hebat untuk peneliti.

10. Kakak dan adik peneliti tercinta Nur Ainy Saputri dan Fauziah yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, kasih sayang dan kepercayaan serta masukan-masukan yang sangat membangun kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Sepupu tercinta Dina septiana dan Tatu Nadilah yang tiada henti memberikan dukungan serta doanya.
12. Sahabat seperjuangan, Agnes Merdekawati Palit, Putri Utami, Yulia Anisa, Della Octora, Anya Reviana. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dukungan, semangat, cerita, motivasi, kebahagiaan selama ini, kekompakan, kegilaan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Sahabat pria dan wanita penulis Sandy Aditya dan Ahmad Zakaria, Siti Ma'rifah, Novita Sari dan Mona Fathia terima kasih atas dukungan, doa, semangat, kekompakan, keceriaan, waktu, inspirasi kalian sahabat yang tidak pernah peneliti lupakan,

14. Seluruh teman-teman seperjuangan Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta angkatan 2010. Terima kasih atas kekompakan dan kebersamaan kita selama ini. Terima kasih karena saling menyemangati satu dengan yang lainnya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih banyak semoga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi terutama di bidang studi Public Relations, dan bagi mereka yang telah membacanya.



Jakarta, 7 Februari 2017

Nurjannah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.4.1. Kegunaan Akademis	7
1.4.2. Kegunaan Praktisi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Komunikasi	8
2.1.1. Proses komunikasi	12
2.2. Komunikasi Organisasi	14
2.2.1. Komunikasi Internal	16
2.3. Pengertian Public Relations	17
2.3.1. Fungsi dan Tujuan Public Relations	19
2.3.2. Tugas Public Relations	21
2.4. Efektivitas Media Internal	22
2.5. Media Komunikasi	25
2.6. Media Internal	26
2.6.1. Manfaat Media Internal	29
2.6.2. Bentuk-Bentuk Media Internal	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	32
3.3. Populasi dan Sampel	33
3.3.1. Populasi	33
3.3.2. Sampel	33
3.3.3. Teknik Pengumpulan Sampel	34
3.4. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	36
3.4.1. Definisi Konsep	36
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	37
3.5. Sumber Data	41
3.5.1. Data Primer	41
3.5.2. Data Sekunder	42
3.6. Teknik Pengumpulan Data	42
3.7 Validitas dan Realiabilitas	43
3.7.1. Uji Validitas	43
3.7.2 Uji Realibilitas	47
3.8 Teknik Analisis Data	48
3.8.1 Tahap Memeriksa (<i>editing</i>)	50
3.8.2 Proses Pemberian Identitas (<i>coding</i>)	50
3.8.3 Proses Pembeberan (<i>tabulating</i>)	50
3.8.4 Proses Analisis Data	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	52
4.1.2. Visi dan Misi	55
4.1.3. Nilai dan Budaya Perusahaan	55
4.1.4. Aspek Bidang Usaha	57
4.1.5. Aspek Saran dan Prasarana	62
4.1.6. Fungsi GMF dalam Penanganan Aircraft	64
4.1.7. Struktur Organisasi	66

4.1.8. GMF News	67
4.2. Hasil Penelitian	68
4.2.1. Karakteristik Responden	69
4.2.2. Pengukuran Tolak Ukur Efektivitas	72
4.3. Pembahasan	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	84
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
SURAT SURVEI	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Total Karyawan	35
Tabel 3.2 Operasional Variabel	37
Tabel 3.3 Uji Validitas Dimensi Penerima	44
Tabel 3.4 Uji Validitas Dimensi Isi	44
Tabel 3.5 Uji Validitas Dimensi ketepatan Waktu.....	45
Tabel 3.6 Uji Validitas Dimensi Media	45
Tabel 3.7 Uji Validitas Dimensi Kemasan.....	46
Tabel 3.8 Uji Validitas Dimensi Sumber	46
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas	48
Tabel 3.10 Skala Pengukuran	50
Tabel 4.1 Customer PT.GMF AeroAsia	54
Tabel 4.2 Penghargaan PT. GMF Aero Asia.....	57
Tabel 4.3 Jenis Kelamin	69
Tabel 4.4 Usia	70
Tabel 4.5 Lama Kerja	71
Tabel 4.6 Dimensi Penerima	73
Tabel 4.7 Dimensi Isi	74
Tabel 4.8 Dimensi Ketepatan Waktu	76
Tabel 4.9 Dimensi Media	77
Tabel 4.10 Dimensi Format Kemasan	78
Tabel 4.11 Dimensi Sumber	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Perusahaan Garuda Indonesia dan Anak Perusahaan	55
Gambar 4.2 <i>Costumer</i> International PT.GMF AeroAsia	61
Gambar 4.3 <i>Costumer</i> Domestic PT. GMF AeroAsia	62
Gambar 4.4 Area PT GMF AeroAsia	62
Gambar 4.5 Struktur Organisasi PT.GMF AeroAsia	66
Gambar 4.6 Diagram Pie Jenis Kelamin	69
Gambar 4.7 Diagram Pie Usia	71
Gambar 4.8 Diagram Pie Lama Kerja	72

