

Nama : Arini Fyzna
NIM : 55213120081
Judul : Konsep Diri Flight Attendant Dalam Membangun Reputasi Perusahaan
(Studi Fenomenologi Komunikasi Korporasi Lion Air)

ABSTRAK

Flight Attendant merupakan ujung tombak perusahaan penerbangan dimana personal menampilkan reputasi perusahaan sehingga *Flight Attendant* dituntut untuk merefleksikan konsep diri yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa penerbangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana membangun konsep diri *Flight Attendant* yang berimplikasi pada reputasi Lion Air. Teori interaksi simbolik Mead, fenomenologi Alfred Schutz dan komunikasi korporat Paul A. Argenti adalah teori-teori yang dianggap relevan dalam penelitian ini. Metode dalam penelitian ini adalah varian fenomenologi dalam pendekatan kualitatif, dan dalam penelitian ini menggunakan paradigm konstruktivisme. Informan terdiri dari lima *Flight Attendant* dan lima *Flight Attendant* yang juga merangkap sebagai Instruktur di Lion Air. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Mead (1969) tiga ide dasar dari interaksi simbolik yang merupakan proses menjadi *Flight Attendant* Lion Air adalah: Pengetahuan, Mengenal Profesi, dan Implementasi Tugas. Makna *Flight Attendant* di PT. Lion Mentari Airlines dapat berupa pelayanan yang merupakan komunikasi internal secara horizontal dan dapat juga pengabdian yang merupakan komunikasi internal secara vertikal. Dan konsep diri *Flight Attendant* dalam membangun reputasi PT. Lion Mentari Airlines menghasilkan tipikasi konsep diri berdasarkan dari pelayanan dan pengabdian dari profesi *Flight Attendant*. Ada tiga konsep diri *Flight Attendant* yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian yaitu sejati, imitasi, semu yang akan membentuk citra perusahaan.

Kata Kunci: *Flight Attendant*, Konsep Diri dan Reputasi Perusahaan.

Name : Arini Fyzna
NIM : 55213120081
Title : Self-Concept of Flight Attendant in Building Company Reputation
(Phenomenology Study of Corporate Communications at Lion Air)

ABSTRACT

Flight Attendant is spearheading the airline company which performs the reputation of the company therefore Flight Attendant is required to reflect the self-concept that is professional and service-oriented to the passenger of air transport services. professional and oriented to the customer satisfaction. The purpose of this study was to determine how to build self-concept Flight Attendant that has implications for the reputation of Lion Air. Mead symbolic interaction theory, phenomenology Alfred Schutz and corporate communications Paul A. Argenti are theories that are considered relevant in this study. The method in this study is a variant of phenomenology in a qualitative approach and in this study using the paradigm of constructivism. Informants consisted of five Flight Attendant and five Flight Attendant who also Instructors at Lion Air. Data were collected through observation, interviews and documentation. Mead (1969)'s three basic ideas of symbolic interaction which is the process of becoming a Lion Air Flight Attendant are: Knowledge, Understanding The Profession, and Implementation of the Tasks. Meaning of Flight Attendant at PT. Lion Mentari Airlines may be in the form of service is internal communication horizontally and can also devotion which is the internal communication vertically. And the self-concept of Flight Attendant in building the reputation of PT. Lion Mentari Airlines creates typical of self-concept based on the service and devotion of Flight Attendant profession. There are three self-concepts of Flight Attendant which can be concluded from the research which are genuine, imitation, pseudo that will form the image of the company.

Keywords: *Flight Attendant, Self-Concept and Company Reputation.*