



**KONSEP DIRI FLIGHT ATTENDANT DALAM  
MEMBANGUN REPUTASI PERUSAHAAN**

(Studi Fenomenologi Komunikasi Korporasi Lion Air)

**TESIS**

Di Susun Oleh :

**ARINI FYZNA**

**NIM : 55213120081**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2016**



**KONSEP DIRI FLIGHT ATTENDANT DALAM  
MEMBANGUN REPUTASI PERUSAHAAN**

(Studi Fenomenologi Komunikasi Korporasi Lion Air)

**TESIS**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana  
Universitas Mercu Buana

Di Susun Oleh :

**ARINI FYZNA**

**NIM : 55213120081**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2016**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama : Arini Fyzna  
NIM : 55213120081  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication  
Judul : Konsep Diri Flight Attendant Dalam Membangun Reputasi Perusahaan (Studi Fenomenologi Komunikasi Korporasi Lion Air)

Jakarta, 10 September 2016

UNIVERSITAS  
Pembimbing Utama  
MERCU BUANA

**Dr. Henni Gusfa, MM**



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG**

1. Judul : Corporate and Marketing Communication  
Konsep Diri Flight Attendant Dalam Membangun  
Reputasi Perusahaan (Studi Fenomenologi Komunikasi  
Korporasi Lion Air)
2. Nama : Arini Fyzna
3. NIM : 55213120081
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication
7. Tanggal : 31 Agustus 2016

Jakarta, 10 September 2016

Mengetahui,

1. Ketua Sidang:  
Dr. Nur Kholisoh., M.Si.

2. Penguji Ahli:  
Dr. Achmad Jamil M.Si.

3. Pembimbing:  
Dr. Henni Gusfa, MM .



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

1. Judul : Cooperate and Marketing Communication  
Konsep Diri Flight Attendant Dalam Membangun  
Reputasi Perusahaan (Studi Fenomenologi Komunikasi  
Korporasi Lion Air)
2. Nama : Arini Fyzna
3. NIM : 55213120081
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Cooperate and Marketing Communication
7. Tanggal : 31 Agustus 2016

Jakarta, 10 September 2016

UNIVERSITAS

Mengetahui,  
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang:  
Dr. Nur Kholisoh, M.Si.

(.....)

2. Penguji Ahli:  
Dr. Achmad Jamil M.Si.

(.....)

3. Pembimbing:  
Dr. Henni Gusfa, MM .

(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

1. Judul : Cooperate and Marketing Communication  
Konsep Diri Flight Attendant Dalam Membangun  
Reputasi Perusahaan (Studi Fenomenologi Komunikasi  
Korporasi Lion Air)
2. Nama : Arini Fyzna
3. NIM : 55213120081
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Cooperate and Marketing Communication
7. Tanggal : 31 Agustus 2016

Mengesahkan,


Pembimbing Utama

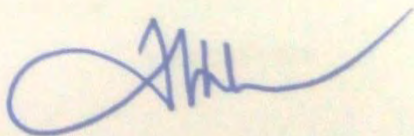
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
(Dr. Henni Gusfa, MM.)

Direktur Program Pascasarjana,

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi,

  
(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

  
(Dr. Nur Kholisoh, M.Si.)



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Coorporate and Marketing Communication  
Konsep Diri Flight Attendant Dalam Membangun Reputasi  
Perusahaan (Studi Fenomenologi Komunikasi Korporasi Lion  
Air)  
Nama : Arini Fyzna  
NIM : 55213120081  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Coorporate and Marketing Communication  
Tanggal : 31 Agustus 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 10 September 2016



Arini Fyzna

## KATA PENGANTAR

Segala puji Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga dapat diselesaikannya Tesis yang berjudul “Konsep Diri Flight Attendant Dalam Membangun Reputasi Perusahaan (Studi Fenomenologi Komunikasi Korporasi Lion Air) ” sebagai bagian dari tugas akhir Penulis dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana.

Adapun isi dari Tesis ini terdiri dari lima bab, yaitu Bab I memuat Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Maksud, Tujuan, dan Manfaat Penelitian. Bab II memuat Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran. Bab III memuat Metodologi Penelitian yang terkait Objek, Paradigma dan Metode Penelitian. Bab IV memuat Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab V memuat Kesimpulan dan Saran terkait Pembentukan Konsep Diri Flight Attendant.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan tesis ini, Penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis memberikan ucapan terima kasih yang setulusnya dan sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Henni Gusfa, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah mendukung, membimbing, mengarahkan, memberikan ide, saran, dan masukan kepada Penulis dari awal hingga selesai penulisan Tesis ini.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Nur Kholisoh, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Dosen, Staf, dan Rekan-Rekan Mahasiswa/i Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan semangat kepada Penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.
5. Keluarga Besar di Palembang, Umi (Nurjanah), Ayah (Firdusy, S.Sos.), Adik-Adik tersayang (Ns. Anjulmi Fyzna, S.Kep M.Kes.), Putra Juliansyah Fyzna, Amd.Kom.) serta kekasih tercinta (Wahyu A. Bayuaji, SST.Par.) yang telah memberikan doa, simpati serta



dukungan moril dan materil sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia dan rahmat-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu Penulis dalam penyelesaian Tesis ini. Dan semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 28 Juni 2016

Penulis,

**Arini Fyzna, S.Ikom.**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah .....	16
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	16
1.2.2. Rumusan Masalah.....	17
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	17
1.3.1. Maksud Penelitian.....	17
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	17
1.4. Manfaat Penelitian.....	18

<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1.	Kajian Pustaka .....	19
2.1.1.	Penelitian Terdahulu.....	19
2.2.	Tinjauan Teori .....	28
2.2.1.	Pengertian Konsep Diri .....	28
2.2.2.	Teori Interaksi Simbolik Mead .....	33
2.2.3.	Fenomenologi .....	43
2.2.4.	Reputasi Perusahaan.....	46
2.2.5.	Definisi <i>Flight Attendant</i> .....	59
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	60
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1.	Objek Penelitian.....	64
3.2.	Paradigma Penelitian .....	64
3.3.	Metode Penelitian .....	66
3.4.	Key Informan.....	68
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	69
3.5.1.	Data Primer .....	69
3.5.2.	Data Sekunder .....	70
3.6.	Teknik Analisis Data .....	70
3.7.	Teknik Pengujian Keabsahan Data .....	71
3.7.1.	Kredibilitas ( <i>Credibility</i> ) .....	71
3.7.2.	Transferabilitas ( <i>Transferability</i> ) .....	72
3.7.3.	Dependabilitas ( <i>Dependability</i> ).....	72
3.7.4.	Konfirmabilitas ( <i>Confirmability</i> ).....	73
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.	Gambaran Umum Penelitian.....	74
4.1.1	Armada Lion Air .....	77
4.1.2	Data umum PT.Lion Mentari Airlines (Lion Air).....	77
4.1.3	Visi dan Misi PT.Lion Mentari Airlines.....	80

4.1.4 Pengertian, Tugas dan Tanggung Jawab FA Di Pesawat Berdasarkan Deskripsi Pekerjaanya .....	81
4.1.5 Sumber Daya Dan Jenjang Karir <i>Flight Attendant</i> PT. Lion Mentari Airlines .....	82
4.2. Hasil Penelitian.....	86
4.2.1. Identitas Informan .....	86
4.3 Pembahasan.....	113
4.3.1 Proses Menjadi <i>Flight Attendant</i> PT. Lion Mentari Airlines.....	113
4.3.2 Makna <i>Flight Attendant</i> di PT. Lion Mentari Airlines ....	119
4.3.3 Konsep diri <i>Flight Attendant</i> dalam membangun reputasi PT. Lion Mentari Airlines.....	122
4.3.4 Image Perusahaan .....	128
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	131
5.1 1 Pembentukan Konsep Diri <i>Flight Attendant</i> .....	131
5.2 Saran .....	134
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. 10 Kelompok Peringkat Penerbangan di Indonesia Berdasarkan Kinerja Flight Attendant 2014 .....	3
Tabel 2.1.Matrik Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Profil Informan .....	69
Tabel.4.1.Planning Time Frame Initial Training .....	84
Tabel 4.2 Planning Time Frame Leadership Fa2 Training .....	85
Tabel 4.3 Planning Time Frame Special Training .....	85
Tabel 4.4 Profil Informan Tipikasi FA .....	113

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Pengguna Transportasi Udara di Indonesia 2011-2014.....	1
Gambar 1.2. Data Lalu Lintas Angkutan Udara Domestik 2015.....	2
Gambar 2.1. Role-Taking Pada Peserta Didik.....	39
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	63
Gambar 4.1 Rute Penerbangan Lion Air 2014.....	75
Gambar 4.2 Armada Lion Air.....	77
Gambar 4.3 Struktur Dewan Komisaris Dan Direksi Lion Group.....	78
Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT. Lion Mentari Airlines.....	79
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Bagian Operasional.....	79
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Bagian Flight Attendant.....	80
Gambar 4.7 Flow Chart Jenjang Karier FA.....	83
Gambar 4.8 Tipikasi FA.....	122