



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**MANAJEMEN REPUTASI DALAM
MEMPERTAHANKAN REPUTASI
PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO), TBK**
SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

Wina Veronica

44213120015

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Universitas Mercu Buana

Jakarta

2016



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN REPUTASI DALAM MEMPERTAHANKAN
REPUTASI PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO), TBK**

Nama : Wina Veronica

NIM : 44213120015

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 11 Januari 2017

Mengetahui,
Pembimbing

(Yuni Tresnawati, M.ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN REPUTASI DALAM MEMPERTAHANKAN
REPUTASI PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO), TBK**

Nama : Wina Veronica

NIM : 44213120015

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 11 Januari 2017

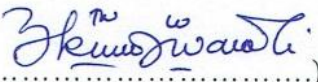
Ketua Sidang,
Drs. Abdul Rahman, MM., M.Si


(.....)

Penguji Ahli,
Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.Ikom


(.....)

Pembimbing I
Yuni Tresnawati, M.Ikom


(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN REPUTASI DALAM MEMPERTAHANKAN
REPUTASI PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO), TBK**

Nama : Wina Veronica

NIM : 44213120015

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 11 Januari 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Yuni Tresnawati, M.ikom)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliyawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyono, M.Comn.,Ph.D)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kemudahan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan penuh perjuangan serta doa yang tiada henti, akhirnya skripsi yang berjudul “Manajemen Reputasi dalam Mempertahankan Reputasi Baik PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk” telah dapat terselesaikan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang *Studi Public Relations*.

Selama menjalani proses penelitian, tentunya penulis tidak terlepas dari kendala atau hambatan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya atas bantuan, dukungan baik moril, materil, maupun spiritual yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Elly Yuliyawati.,M.Si selaku Ketua Bidang *Studi Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Yuni Tresnawati.,M.I.Kom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan serta bantuan yang luar biasa untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, khususnya di bidang *Public Relations*, serta staff

pegawai PKK Universitas Mercu Buana yang sudah membantu peneliti selama menempuh pendidikan di UMB.

4. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayangnya kepada penulis. Serta adik-adik penulis yang juga memberikan dukungan dan doa bagi penulis.
5. Suami tercinta Budiman Siregar yang selalu memberikan doa, waktu, kasih sayang dan dukungan yang tiada henti kepada penulis untuk memperoleh gelar sarjana ini.
6. Anakku tersayang Zefanya Firstania Siregar yang telah memberikan waktunya untuk penulis dapat menuntut ilmu pengetahuan.
7. Ibu Sheila Indira Maharshi selaku SM. *Public Relations* dan Ibu Maya Elekrika selaku *Analyst Corporate Communication*, Tim *General Support* (Perpustakaan) dari pihak Garuda Indonesia dan segenap karyawan Garuda Indonesia, terima kasih atas bantuannya baik dari segi waktu maupun tenaga dalam membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman mahasiswa/i Universitas Mercu Buana Fakultas Ilmu Komunikasi Kelas Karyawan angkatan 2014 khususnya Fathia, Tias Ratna Ningsih, Novita Damajanti, Marsella Ayu, Cahyo Bruri Sasmita, semoga kita sama-sama meraih kesuksesan dan selalu bahagia di masa yang akan datang. Tetap semangat teman-teman dan *keep contact*.

9. Bapak Dudung Abdurachman selaku atasan penulis yang memberikan dukungan kepada penulis serta teman-teman di Garuda Indonesia Training Center khususnya Uthie, Ira dan Ayu yang telah memberikan dukungan moril untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah berjasa dan mungkin luput dari ingatan atau disematkan namanya satu persatu. Terima kasih atas segala saran dan kritiknya, yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Akhir kata, penulis mengucapkan semoga Tuhan memberikan rahmat-Nya atas segala amal kebajikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya di kemudian hari.

Jakarta, 23 Juli 2016

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Persetujuan Skripsi	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi	ii
Lembar Perbaikan Pengesahan Skripsi.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	11
1.3 Identifikasi Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat Akademis	13
1.5.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Komunikasi.....	15
2.1.1 Pengertian Komunikasi	15

2.1.2	Proses Komunikasi	17
2.1.3	Komunikasi Organisasi	19
2.2	Public Relations	22
2.2.1	Pengertian Public Relations	22
2.2.2	Fungsi Public Relations.....	25
2.2.3	Peran Public Relations	27
2.3.	Reputasi	31
2.3.1	Pengertian Reputasi	31
2.3.2	Proses Pembentukan Reputasi.....	33
2.3.3	Unsur-unsur Pembentukan Reputasi	34
2.3.4	Pentingnya Reputasi.....	37
2.4	Manajemen Reputasi	39
2.4.1	Pengertian Manajemen Reputasi	39
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		45
3.1	Paradigma Penelitian	45
3.2	Tipe Penelitian.....	47
3.3	Metode Penelitian	48
3.4	Subjek Penelitian	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1	Data Primer	51
3.5.2	Data Sekunder	52
3.6	Teknik Analisis Data	53
3.7	Teknik Penarikan Keabsahan Data	56

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	57
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	57
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk.....	57
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	61
4.1.3 Struktur Organisasi.....	63
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Manajemen Reputasi.....	64
4.3 Pembahasan.....	87
BAB V Kesimpulan dan Saran	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	101
5.2.1 Saran Praktis.....	101
5.2.2 Saran Akademis.....	102
Daftar Pustaka.....	104
Lampiran.....	107

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Unsur-unsur Pembentukan Reputasi	35
Logo Perusahaan	60
Struktur Organisasi.....	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel Manajemen Reputasi PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Transkrip Wawancara Maya Elekrika
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara Sheila Indira Maharshi
- Lampiran 3 Transkrip Wawancara Andreas
- Lampiran 4 Transkrip Wawancara Dianti
- Lampiran 5 Curriculum Vitae