



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS*
DI PT. INDONESIA AIRASIA
MELALUI JEJARING SOSIAL**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun oleh:
Ika Yanuariny
44207110029

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : *AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS* DI PT. INDONESIA
AIRASIA MELALUI JEJARING SOSIAL
Nama : Ika Yanuariny
NIM : 44207110029
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Tanggal Sidang Skripsi : 13 April 2013

Jakarta, 6 April 2013

UNIVERSITAS
**Mengetahui,
Dosen Pembimbing**

Dr. Agustina Zubair, M.Si



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS* DI PT. INDONESIA
AIRASIA MELALUI JEJARING SOSIAL
Nama : Ika Yanuariny
NIM : 44207110029
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 13 April 2013


Ketua Sidang

(Irmulan Sati T, SH, M.Si)


(.....)


Penguji Ahli

(Dra.Diah Whardani, M.Si)


(.....)

Pembimbing 1

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)


(.....)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS* DI PT. INDONESIA
AIRASIA MELALUI JEJARING SOSIAL
Nama : Ika Yanuariny
NIM : 44207110029
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Tanggal Sidang Skripsi : 13 April 2013

Diterima dan Disahkan pada tanggal.....Oleh,

Dosen Pembimbing

Dr. Agustina Zubair, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dr. Agustina Zubair, M.Si

Ketua Program Bidang Studi

Suryaning Hayati, SE, MM



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : *AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS* DI PT. INDONESIA
AIRASIA MELALUI JEJARING SOSIAL
Nama : Ika Yanuariny
NIM : 44207110029
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Tanggal Sidang Skripsi : 13 April 2013

Diterima dan Disahkan pada tanggal..... Oleh,

Dosen Pembimbing

Dr. Agustina Zubair, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dr. Agustina Zubair, M.Si

Ketua Program Bidang Studi

Suryaning Hayati, SE, MM

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Komunikasi.....	8
2.2 Public Relations.....	8
2.2.1 Definisi Public Relations.....	8
2.2.2 Fungsi Dan Tugas Public Relations.....	10
2.2.3 Peran Public Relations.....	13
2.3 Aktivitas <i>Customer Relations</i>	16
2.3.1 Definisi Aktivitas.....	16
2.3.2 Definisi <i>Customer</i>	16
2.3.3 Definisi <i>Relations</i>	16
2.3.4 Definisi <i>Customer Relations</i>	17
2.3.5 Tujuan <i>Customer Relations</i>	18
2.3.6 Bentuk Kegiatan <i>Customer Relations</i>	19
2.4 Media Public Relations.....	19
2.4.1 Jenis Media Public Relations.....	20
2.5 Media Jejaring Sosial.....	25
2.5.1 Definisi Media Jejaring Sosial.....	25
2.5.1.1 Facebook.....	25
2.5.1.2 Twitter.....	26
2.5.2 Kontribusi Media Jejaring Sosial Terhadap Public Relations.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Tipe Penelitian.....	28
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.3 Defnisi Konsep.....	29
3.3.1 <i>Customer Relations</i>	29
3.3.2 Media Jejaring Sosial.....	29
3.3.2.1 Facebook.....	30
3.3.2.2 Twitter.....	30
3.4 Fokus Penelitian.....	30
3.5 Nara Sumber.....	32
3.5.1 Nara Sumber Internal.....	32
3.5.2 Nara Sumber Eksternal.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6.1 Data Primer.....	33
3.6.2 Data Sekunder.....	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	36
4.1.1 Tentang Grup AirAsia.....	36
4.1.2 Tentang PT. Indonesia AirAsia.....	36
4.1.3 Visi Dan Misi PT. Indonesia AirAsia.....	39
4.1.4 Ikhtisar PT. Indonesia AirAsia.....	40
4.1.5 Manajemen PT. Indonesia AirAsia.....	41
4.1.6 Struktur Organisasi PT. Indonesia AirAsia.....	42
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Menciptakan Hubungan Dengan Pelanggan.....	43
4.2.1.1 Menentukan Khalayak Sasaran.....	43
4.2.1.2 Arti Pelanggan Bagi PT. Indonesia AirAsia.....	45
4.2.1.3 Fungsi Public Relations.....	46
4.2.1.4 Pemanfaatan Media Jejaring Sosial.....	48
4.2.2 Mempertahankan Hubungan Dengan Pelanggan.....	52
4.2.3 Memperluas Hubungan Dengan Pelanggan.....	56
4.3 Pembahasan.....	59
4.3.1 Pentingnya <i>Customer Relations</i>	59
4.3.2 Kekuatan Jejaring Sosial.....	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	66
5.2.1 Saran Akademis.....	66
5.2.2 Saran Praktis.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- A. Transkrip Wawancara
- B. Lembar Perbaikan Sidang Skripsi
- C. Surat Permohonan Wawancara
- D. Surat Keterangan Melakukan Penelitian Di PT. Indonesia AirAsia
- E. Struktur Organisasi PT. Indonesia AirAsia

BIOGRAFI



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada ALLAH SWT. karena dengan berkat dan rahmatNYA, peneliti dapat menyelesaikan penelitian akhir sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations.

Banyak hal yang telah terjadi selama proses penyusunan skripsi dengan judul “Aktivitas *Customer Relations* Di PT. Indonesia AirAsia Melalui Jejaring Sosial” ini. Sampai istilah “menyerah” harus diabaikan agar penelitian dan pendidikan dapat terselesaikan dengan baik.

Namun, satu hal yang tidak bisa diabaikan adalah dukungan dan bantuan dari orang-orang terdekat. Dari mereka, peneliti mendapatkan „kekuatan“ untuk terus melanjutkan penelitian sampai selesai, mereka adalah:

1. Keluarga tercinta; Ayah, Mamah, Kakak dan Adik.
2. Sahabat-sahabat tercinta khususnya Maretha, Stania, Jenski, dan Ade Mira.

Kemudian dengan pengertian dan kesabaran dari rekan-rekan di PT. Indonesia AirAsia, peneliti mendapat banyak kesempatan agar dapat melanjutkan penelitian dan memperoleh ilmu baru untuk dibagi dalam penelitian ini, mereka adalah:

1. Head of Marketing, Bapak Andy Adrian Febryanto.
2. Communications Manager, Ibu Audrey Prokastama Petriny.
3. Corporate Quality Manager, Bapak Baskoro Adiwiyono.
4. Social Media Executive, Bapak Felix Wimono Putera.
5. Marketing Communications Officer, Tina Meilyana.
6. Social Media Officer, Satria Ramadhan.

Dan yang tidak kalah penting adalah para pendidik terbaik di Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pemahaman yang lebih baik, beliau-beliau adalah:

1. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dosen Pembimbing.
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku penguji ahli saat sidang outline.
3. Ibu Irmulan Sati T, SH, M.Si, selaku ketua sidang skripsi.
4. Ibu Dra. Diah Whardani, M.Si, selaku penguji ahli saat sidang skripsi.
5. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, selaku Ketua Program Bidang Studi.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah disebutkan diatas.

Last but not least, dengan segala kekurangan dan kelebihan, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Peneliti

Ika Yanuariny



UNIVERSITAS
MERCU BUANA