



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL FRONTLINER DALAM
MELAYANI DAN MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA
PENUMPANG SRILANKAN AIRLINES JAKARTA**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunia
NIM : 44218120111
Program Studi : Public Relation
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Frontliner
Dalam Melayani Dan Memberikan Informasi Kepada Penumpang Srilankan Airlines
Jakarta

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 18 Juli 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Yunia

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Yunia
NIM : 44218120111
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Frontliner
Dalam Melayani Dan Memberikan Informasi Kepada Penumpang Srilankan Airlines
Jakarta

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Drs. Marwan Mahmudi M.Si
NIDN : 0311036703
Ketua Penguji : Anindita, S.Pd, M.Ikom
NIDN : 0306018903
Penguji Ahli : Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
NIDN : 0318116602

()
()
()


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

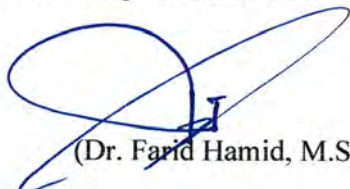
Jakarta, 1 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Marwan Mahmudi M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini
2. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
3. Prof. Dr. Ahmad Mulyana M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Dr. Irmulan Sati, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Sumberdaya & Keuangan
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Meruya yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama menjalani perkuliahan
6. Kedua orang tua Bp. Indra Ks dan Ibu Misnaini, adik-adik tercinta Yunita, Yatta, Yatna, Yuda dan juga calon suami saya Jimmy Irawan yang telah mendoakan dan memberi dukungan kepada saya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 18 Juli 2023

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunia
NIM : 44218120111
Program Studi : Public Relation
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Frontliner
Dalam Melayani Dan Memberikan Informasi Kepada Penumpang Srilankan Airlines Jakarta

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Juli 2023

Yang menyatakan,



(Yunia)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat akademis	8
1.4.2 Manfaat praktis	8
1.4.2 Manfaat Sosial.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoritis	15
2.2.1 Komunikasi.....	15
2.2.2 Komunikasi Interpersonal.....	17
2.2.3 Frontliner	21
2.2.4 Pesan atau Informasi.....	23
2.2.5 Pelayanan	25
2.2.6 <i>Customer</i> / Penumpang.....	27

BAB III	29
METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Paradigma Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Subjek Penelitian	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Teknik Analisa Data	35
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	35
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1 Deskripsi Perusahaan	37
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	38
4.1.3 Nilai (Budaya) Perusahaan	39
4.1.4 Logo Perusahaan	40
4.1.5 Rute Penerbangan Perusahaan	41
4.1.6 Stuktur Organisasi Perusahaan	42
4.1.7 Stuktur Organisasi Frontliner Perusahaan	43
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Standar Penampilan Frontliner Srilankan Airlines Jakarta	44
4.2.2 Standar Layanan Frontliner Srilankan Airlines Jakarta	46
4.2.3 Fungsi dan Tugas Ticketing and Reservation	49
4.2.4 Pelayanan dan Penyampaian Informasi Frontliner	50
4.2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Frontliner	55
4.3 Pembahasan	61
4.3.1 Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Melayani Dan Memberikan Informasi Kepada Penumpang Srilankan Airlines Jakarta	61
4.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Frontliner	62
BAB V	67
KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68

5.2.1 Saran Akademis	68
5.2.2 Saran Praktis	68
5.2.3 Saran Sosial.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Maskapai yang Tergabung di One World	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Destinasi Srilankan Airlines.....	4
Gambar 4.1.1 Keadaan Kantor Srilankan Airlines.....	38
Gambar 4.1.4 Logo Perusahaan.....	40
Gambar 4.1.5 Rute Penerbangan.....	41
Gambar 4.1.6 Stuktur Organisasi.....	42
Gambar 4.1.7 Stuktur Organisasi Frontliner.....	43
Gambar 4.2.1.1 ID Card Frontliner.....	45
Gambar 4.2.1.2 Penampilan Frontliner.....	45
Gambar 4.2.2. Pelayanan frontliner.....	48

