



**APLIKASI TRAVELIN SEBAGAI INOVASI DIGITAL DALAM MENDUKUNG
REPUTASI INJOURNEY AIRPORTS**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Nadyachandra Erfitri Kinanti

44221010087

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadyachandra Erfitri Kinanti

NIM : 44221010087

Program Studi : *Public Relations*

Judul Laporan Skripsi : Aplikasi Travelin sebagai Inovasi Digital dalam Mendukung Reputasi Injourney Airports

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, 10 Juli

2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Nadyachandra Erfitri

Kinanti

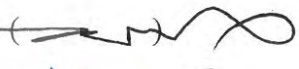
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nadyachandra Erfitri Kinanti
NIM : 44221010087
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : Aplikasi Travelin sebagai Inovasi Digital dalam Mendukung Reputasi Injourney Airports

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, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

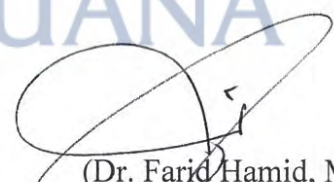
Disahkan oleh

Pembimbing 1 : Irmulansati Tomohardjo, Dr, SH. M.Si. ()
NIDN : 0330077301
Ketua Penguji : Dr, A, Rahman Hi, M.Si ()
NIDN : 0330077301
Penguji Ahli : Finy F. Basarah, M.Si, ()
NIDN : 0330077301

Mengetahui

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


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


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadyachandra Erfitri Kinanti
NIM : 44221010087
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Aplikasi Travelin sebagai Inovasi Digital dalam Mendukung Reputasi Injourney Airports

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, 10 Juli 2025



Kinanti)

ABSTRAK

Nama	: Nadyachandra Erfitri Kinanti
NIM	: 44221010087
Program Studi	: Public Relatios
Judul Skripsi	: Aplikasi Travelin sebagai Inovasi Digital dalam Mendukung Reputasi InJourney Airports (Studi Kualitatif terhadap Pengguna)
Pembimbing	: Irmulansati Tomohardjo, Dr., SH. M.Si.

Aplikasi *Travelin* merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh InJourney Airports sebagai bentuk adaptasi terhadap kebutuhan pengguna jasa kebandarudaraan di era transformasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana aplikasi *Travelin* berperan dalam mendukung pembentukan reputasi InJourney Airports sebagai penyedia layanan berbasis teknologi. Landasan teoritis yang digunakan mengacu pada teori Reputasi Korporat Fombrun dengan enam dimensi utama: *emotional appeal, products and services, vision and leadership, workplace environment, trustworthiness*, dan *social responsibility*.

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, serta berparadigma post-positivisme yang mengakui keberagaman persepsi subjektif pengguna. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap enam informan pengguna aktif aplikasi *Travelin*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Travelin* memberikan kesan awal positif melalui desain antarmuka yang sederhana dan fungsional. Aplikasi ini merepresentasikan komitmen institusi terhadap digitalisasi layanan bandara. Reputasi yang terbentuk masih bersifat parsial karena ditemui sejumlah kendala seperti keterlambatan pembaruan informasi, keterbatasan fitur interaktif, belum terintegrasinya sistem secara menyeluruh, serta aksesibilitas layanan yang belum menjangkau semua kelompok pengguna. *Travelin* berkontribusi dalam membentuk citra institusi yang modern dan adaptif, serta memiliki potensi untuk memperkuat reputasi apabila diikuti oleh peningkatan pada aspek sistemik, interaktif, dan inklusif.

Kata Kunci: *Travelin*, reputasi, InJourney Airports, inovasi digital, pandangan pengguna, teori Fombrun.

ABSTRACT

Nama : Nadyachandra Erfitri Kinanti
NIM : 44221010087
Program Studi : *Public Relations*
Thesis Title : *Travelin Application as a Digital Innovation in Supporting the Reputation of InJourney Airports (A Qualitative Study of Users)*
Advisor : Irmulansati Tomohardjo, Dr., SH. M.Si.

Travelin is a digital innovation developed by InJourney Airports as an adaptive response to the evolving needs of airport service users in the digital transformation era. This study aims to analyze how the Travelin application contributes to shaping the digital reputation of InJourney Airports as a technology-based service provider. The theoretical framework refers to Fombrun's Corporate Reputation theory, which encompasses six key dimensions: emotional appeal, products and services, vision and leadership, workplace environment, trustworthiness, and social responsibility.

This study employs a qualitative descriptive approach with a case study method and adopts a post-positivist paradigm that acknowledges the diversity of users' subjective interpretations. Data were collected through in-depth interviews with six active users of the Travelin application.

The findings indicate that Travelin creates a positive initial impression through a clean and functional interface. The application represents the institution's commitment to digitalizing airport services. The formation of digital reputation remains partial due to several challenges, including delayed information updates, limited interactivity, the absence of system integration, and inadequate accessibility for diverse user groups. Travelin contributes to portraying the institution as modern and adaptive, with the potential to strengthen its digital reputation through improvements in system consistency, user engagement, and inclusive service design.

Keywords: *Travelin, digital reputation, InJourney Airports, digital innovation, user perception, Fombrun theory.*

KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya panjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, lalu kepada orang tua dan seluruh keluarga saya, yang telah memberikan segalanya dalam kehidupan ini, sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul **“Aplikasi Travelin sebagai Inovasi Digital dalam Mendukung Reputasi InJourney Airports”**. Penulisan tugas akhir ini diwujudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan keserjanaan Strata (S-1) pada program studi ilmu komunikasi.

Dalam penulisan skripsi ini, saya telah banyak mendapatkan bimbingan, bantuan serta dorongan baik berupa moril maupun materil dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Irmulansati Tomohardjo, Dr., SH. M.Si. selaku dosen pembimbing atas sambutan hangat, perhatian dan dorongan semangat yang selalu diberikan pada penulis baik pada konsultasi dan diluar konsultasi selama penyusunan skripsi ini.
2. Siti Muslichatul, S.Ikom, M.Ikom selaku Sekretaris Program Studi Public Relations dan ketua sidang seminar proposal yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, mengkritik, dan memberikan solusi kepada peneliti selama peneliti menjalani proses pengerjaan skripsi ini.
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Juwono Tri Atmodjo, Dr.,M.Si selaku dosen ilmu komunikasi sekaligus dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan ilmu dan mengarahkan, membimbing, dan memberikan solusi kepada penulis sehingga dapat menyusun penelitian skripsi ini.
5. Marwan Mahmudi, Drs. M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis selama pengambilan mata kuliah
6. Kedua orang tua peneliti, yaitu Bapak Chandra Dista Wiradi dan Ibu Rr.

Chandrarezky Permatasari yang telah menemani, menyemangati, dan meyakinkan peneliti bahwa peneliti mampu menyelesaikan tanggung jawab peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini ii melalui doa, dukungan, dan kata-kata afirmasi positif yang mampu membangkitkan ambisi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Saudari kandung peneliti, yaitu Vanyachandra Bunga Kirani yang telah mendukung kakak tercintanya dan percaya bahwa kakaknya mampu menyelesaikan seluruh tanggung jawabnya, termasuk penggarapan skripsi.
8. Kepada 4 sahabat yang terbaik, Citra Ayu Widiastuti, Adevina Septianti, Alvina Maharani, dan Aulia Handayani selaku sahabat yang telah menemani penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi.
9. Kepada 5 sahabat Vania Ditiara Nabila, Thifal Cita Majidah, Keysha Rizky Dharmawan dan Hana Anindya selaku sahabat yang telah menemani penulis selama proses penyusunan skripsi.
10. Kepada sahabat Hima PR 2021 yang ikut serta dalam menemani penulis selama satu semester.
11. Teman-teman Public Relations 2021 yang mau dan telah berjuang bersamasama melewati masa-masa sulit dalam menggarap tugas akhir.

Dan tentunya peneliti juga tidak lupa untuk mengucapkan permohonan maaf apabila dalam pembuatan laporan skripsi ini terdapat banyak kesalahan.

Jakarta, 9 Mei 2025

Universitas Mercu Buana Jakarta

Nadyachandra Erfitri Kinanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Peneliti terdahulu.....	14
2.2 Kajian Teoritis.....	31
2.2.1 Komunikasi	31
2.2.2 Komunikasi Digital	31
2.2.3 Public Relations.....	32
2.2.4 Reputasi.....	33
2.2.5 Media Baru	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Paradigma Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Subjek/Objek Penelitian	46
3.3.1 Subjek Penelitian	48

3.3.2 Objek Penelitian	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.1 Data Primer	51
3.4.2 Data Sekunder	52
3.4 Teknik Analisis Data	53
3.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.2 Hasil Penelitian.....	63
4.3 PEMBAHASAN.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
5.2.1 Saran Akademis	93
5.2.2 Saran Praktis	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Penarikan Informan.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Travelin.....	3
Gambar 1.2 Fitur-fitur Aplikasi Travelin	6
Gambar 1.3 Fitur TravelinAssisten.....	7
Gambar 1.4 Fitur TravelinGo.....	7
Gambar 1.5 Fitur Jadwal Flight.....	7
Gambar 1.6 Fitur TravelinShop.....	8
Gambar 4.1 Rating Aplikasi Travelin di Playstore.....	64
Gambar 4.2 Salah satu ulasan di Playstore.....	76
Gambar 4.3 Bagan Hasil Penelitian	87

