

SKRIPSI

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* PT. GARUDA INDONESIA
DALAM SOSIALISASI PESAWAT AIRBUS A330-200 KEPADA
PELANGGAN**



DISUSUN OLEH :

Ria Angela Budiyanto

NPM : 0509 02799

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2010**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* PT. GARUDA INDONESIA
DALAM SOSIALISASI PESAWAT AIRBUS
A330-200 KEPADA PELANGGAN**


SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Strata Satu Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma jaya Yogyakarta



Disusun oleh:
Ria Angela Budiyanto
05 09 02799

Disetujui oleh:



Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih
Dosen pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi :

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* PT. GARUDA INDONESIA
DALAM SOSIALISASI PESAWAT AIRBUS
A330-200 KEPADA PELANGGAN**

Penyusun : Ria Angela Budiyanto

NPM : 05 09 02799

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Kamis / 9 Desember 2010

Waktu : Pkl. 10.00

Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIP Universitas Atma Jaya
Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si
Penguji Utama

Dr. Phil. Yudi Perbawaningih, M.Si
Penguji I

Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si
Penguji II



FACULTAS
SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERNYATAAN

Bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ria Angela Budiyanto
NPM : 05 09 02799
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Tulis : Peran *Public Relations* PT. Garuda Indonesia
Dalam Sosialisasi Pesawat Airbus A330-200
Kepada Pelanggan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis ini bukanlah hasil plagiarisme, pencurian hasil karya orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya, karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diprotes oleh Tim Fakultas untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan sarjana.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas institusi ini.

Yogyakarta, 5 Januari 2011

Saya yang menyatakan



Ria Angela Budiyanto

05 09 0279

MOTTO

Hidup ini adalah pilihan.. ada harga yang harus dibayar untuk setiap keputusan dan pilihan..

Yang aku tahu adalah bahwa jika aku ingin hidup besar, maka aku harus menantang risiko besar..

Aku tidak akan pernah menjadi siapa-siapa jika aku tidak berani menghadapi tantangan dan risiko berat untuk menjadi siapa-siapa..

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk sang “*masterpiece*” yang selalu menjadi pegangan di dalam hidupku,

Tuhan Yesus Kristus.. Atas segala berkat, anugerah, dan kasihNya disepanjang hidupku, untuk segala mujizat yang membuat lidah ini tak pernah berhenti mengucap syukur..

My amazing dad, Heru Budiyanto.. yang selalu mendoakan dan tak pernah bosan memberikan *support*, nasehat, dan perhatian untuk anak semata wayangnya..

My mom, Mimi Rohani.. yang saat ini berada jauh di surga, ada dan tiada dirimu akan selalu ada didalam hatiku..

Kekasihku, Robert.. untuk semua hal terindah darimu, untuk pertama kalinya aku percaya bahwa cinta itu ada.. untuk setiap kata bijak yang kau ucapkan, membuatku mengerti akan arti hidup ini..

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan akhirnya penelitian skripsi di PT. Garuda Indonesia ini dapat terselesaikan tanpa hambatan apapun. Semua ini tentu tidak lepas dari tuntunan Tuhan dan bantuan dari orang-orang disekitar Penulis, untuk itu Penulis sangat bersyukur dan mengucapkan terima kasih.

Untuk tempat pelaksanaan penelitian Penulis memilih PT. Garuda Indonesia. PT. Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan terbesar di Indonesia. Berdiri sejak 26 Januari 1949 dengan nama *Indonesia Airways*. Kemudian seiring dengan perkembangan jaman *Indonesia Airways* melakukan inovasi demi inovasi sehingga sampai pada saat ini berganti nama menjadi PT. Garuda Indonesia.

Penelitian tersebut Peneliti jalankan mulai dari tanggal 22-28 September 2010, dengan tema “Peran *Public Relations* PT. Garuda Indonesia Dalam Sosialisasi Pesawat Airbus A330-200 Kepada Pelanggan”.

Suksesnya proses penelitian Skripsi dan penulisan laporan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dorongan dari semua pihak. Tidak ada yang dapat Penulis berikan selain ucapan terimakasih yang setulusnya dari Penulis kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, untuk semua berkat yang diberikan sehingga aku dapat meraih gelar S1-ku. *Thanks God!! I love You more and more...*
2. Papa-ku tersayang, terima kasih sudah bersabar menanti anakmu meraih mimpi. Meski sering kali telinga ini sakit mendengar ocehanmu, tapi justru itu-lah yang membuatku bisa menjadi lebih baik.

3. Oma-ku tersayang dan keluarga besarku, yang tidak pernah berhenti menanyakan skripsiku. Akhirnya berkat dorongan dari kalian semua, penelitian ini dapat terselesaikan juga.
4. Ibu Yudi, dosen pembimbing saya. Terima kasih untuk semua nasihat dan kesabarannya dalam membimbing penelitian ini.
5. Ibu Ninik dan Ibu Ike, dosen penguji saya. Terima kasih untuk masukan, saran, dan kritik yang membantu menyempurnakan penelitian skripsi ini.
6. Kekasihku Robert, untuk perhatian, nasihat, omelan, yang membuatku menjadi lebih dewasa. Andai waktu bisa diputar ulang, betapa aku ingin memberikan yang terbaik dariku untukmu. *Thanks* untuk cinta yang kamu berikan.
7. Bapak Pujobroto selaku Kepala Komunikasi Perusahaan (*Vice President of Corporate Communication*) dan sebagai *Public Relations* PT. Garuda Indonesia, yang telah bersedia diwawancarai demi keberhasilan penelitian ini. Terima kasih untuk semua masukan dan ide-ide yang diberikan.
8. Bapak Pratities Mubita Aji selaku *Marketing Agency & Channel Distribution* PT. Garuda Indonesia, yang telah bersedia memberikan waktunya untuk memberikan data penelitian dan pemahaman mengenai PT. Garuda Indonesia dan sosialisasi Airbus A330-200 sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Mbak Stefanny, selaku *Corporate Secretary* PT. Garuda Indonesia yang telah membantu memberikan jalan untuk bertemu dengan pihak-pihak yang saya butuhkan untuk keperluan penelitian ini.

10. Dosen dan karyawan T.U FISIP UAJY, untuk semua bantuan dan bimbingan sehingga banyak pengetahuan yang saya dapatkan untuk diterapkan dikemudian hari.
11. Gita, sahabat tergilaku yang tak ada duanya, yang juga ikut berisik dalam menyemangati menyelesaikan penelitian ini. *Thanks friend* untuk banyaknya pengalaman dan hal seru yang telah kita lewati bersama. Maaf karena aku melewatkan *moment* penting saat pendadaranmu, *and thanks for your apologize*.
12. Natalia, sahabatku yang paling sabar, yang telah terlebih dulu menyelesaikan studinya dengan *ngebut*, yang secara tidak langsung menjadi inspirasiku dalam menyelesaikan penelitian ini. *Thanks friend* untuk segala masukan dan dorongan, juga nasihat dan telingamu yang selalu terbuka lebar saat aku berkeluh kesah.
13. Mega, Vivin, Ine, sahabat-sahabatku yang tak pernah berhenti menyemangati, *mensupport*, menemaniku di kost dan dimanapun. *Thanks friends* untuk semua hal yang telah kalian berikan. Tanpa kalian, hari-hariku di Jogja pasti akan terasa sepi.
14. Magda, Linda '*nyit-nyit*', Rina, cik Lisa, Teguh, dan semua sobat-sobatku di Solo, yang juga ikut *men-support*-ku. *Thanks for all friends*.
15. Novita Rusli, Sonya Natalia, Lidwina Grata, Cheryl Limantoro, Irene Gozali, kelima sobatku yang meskipun terpisah jarak tapi tetap satu.. *I miss u all guys!*

16. Andrio, Rismawan, Randy, David, Haryanto, Widya, Stephanie, Vian, Sheena, dan sobat-sobatku alumni X'to, yang sekarang telah berpencar di berbagai penjuru benua. Kita berjuang bersama *friends!*
17. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih untuk semuanya. *God bless you all.*

Penulis pun menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu Penulis membutuhkan kritik dan saran untuk dapat menyempurnakan penelitian ini. Penulis juga mohon maaf apabila ada kesalahan maupun kekurangan dalam pembuatan penelitian skripsi ini. Harapan Penulis semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Yogyakarta, 23 Desember 2010

Ria Angela Budiyanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB. I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori.....	7
F. Kerangka Konsep	21
G. Metodologi Penelitian	28

BAB. II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

1. Profil PT. Garuda Indonesia.....	31
A. Sejarah PT. Garuda Indonesia	31
B. Misi, Visi, Tugas Pokok, dan Falsafah Perusahaan	33
C. Struktur Organisasi	36
D. Sumber Daya Manusia	43
E. <i>Corporate Communication Departement</i>	44
2. Peran PR sebagai bagian dari PT. Garuda Indonesia.....	51
3. Airbus A330-200.....	52

BAB. III HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil Penelitian	58
1. Sosialisasi Airbus A330-200 kepada pelanggan	58
2. Peran PR dalam sosialisasi Airbus A330-200	60
B. Analisis Data	68
1. Peran PR dalam sosialisasi produk baru (A330-200) kepada pelanggan	68
2. Tahapan komunikasi pemasaran berkaitan dengan sosialisasi produk baru (A330-200)	86

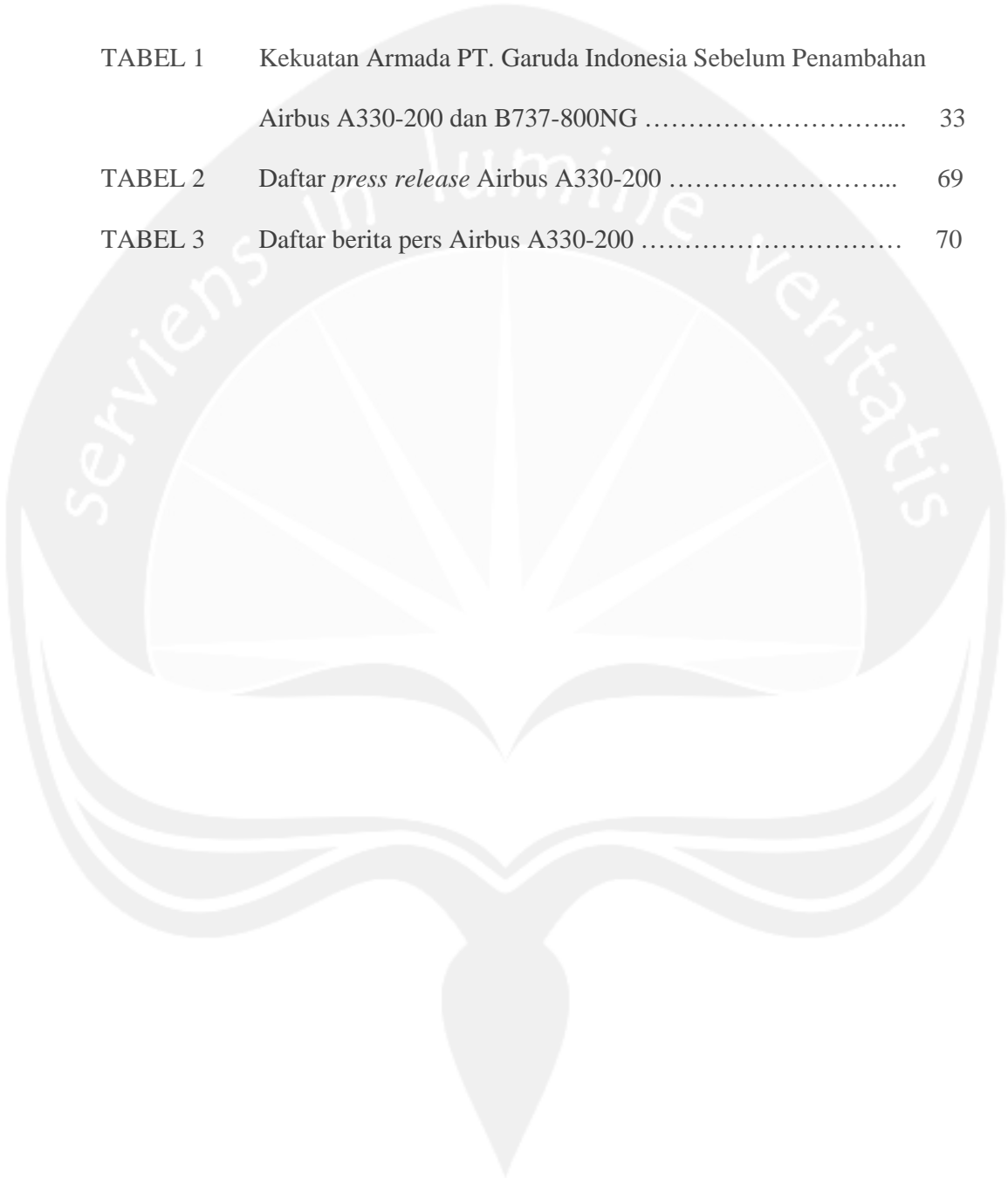
BAB. IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

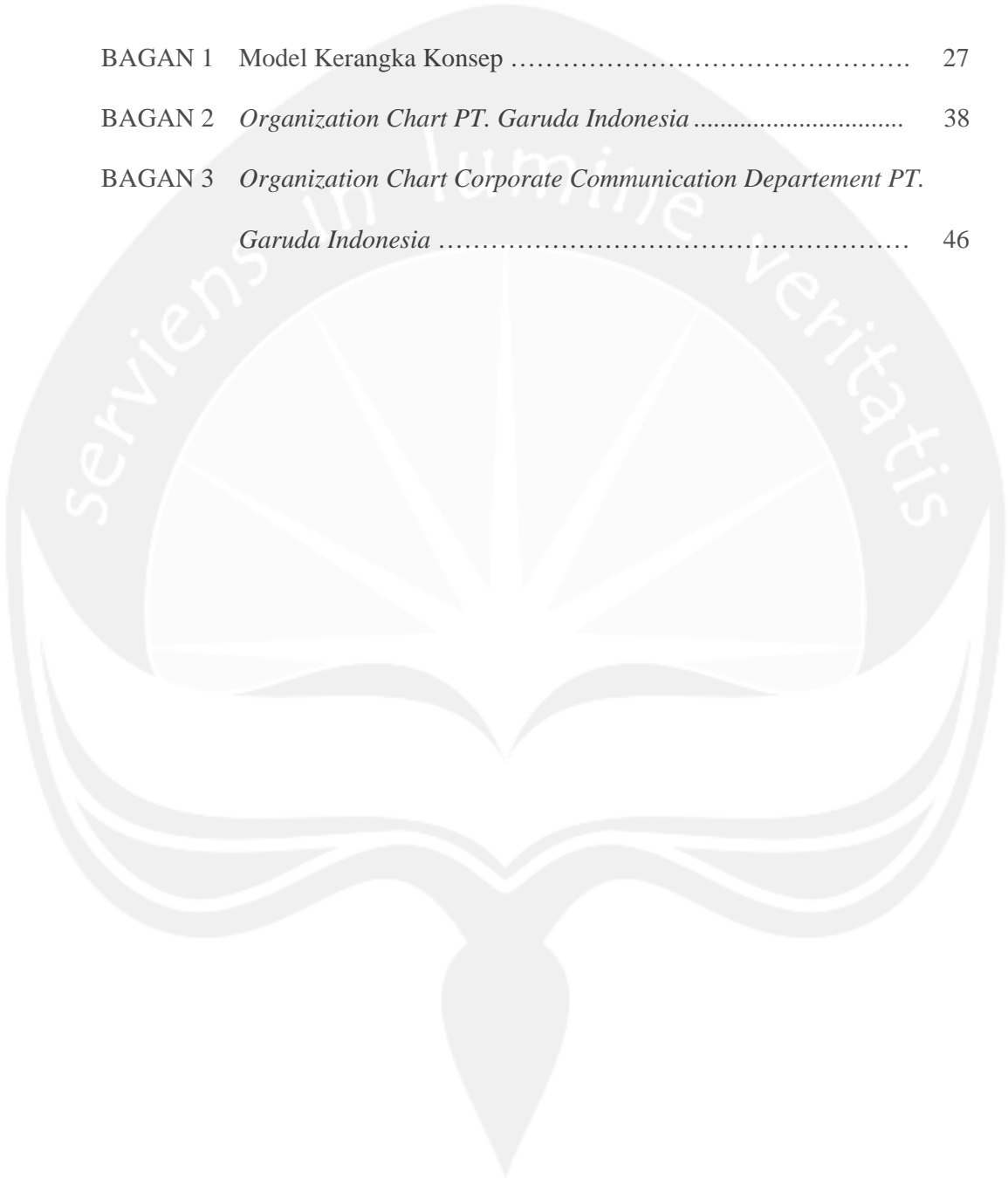
DAFTAR TABEL

TABEL 1	Kekuatan Armada PT. Garuda Indonesia Sebelum Penambahan Airbus A330-200 dan B737-800NG	33
TABEL 2	Daftar <i>press release</i> Airbus A330-200	69
TABEL 3	Daftar berita pers Airbus A330-200	70



DAFTAR BAGAN

BAGAN 1	Model Kerangka Konsep	27
BAGAN 2	<i>Organization Chart PT. Garuda Indonesia</i>	38
BAGAN 3	<i>Organization Chart Corporate Communication Departement PT. Garuda Indonesia</i>	46



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat keterangan penelitian di PT. Garuda Indonesia
2. *Press Release “Garuda Indonesia launches new Airbus A330-200 fleet”*
3. *Press Release “Garuda Indonesia order six A330-200”*
4. *Press Release “Indonesian President Susilo Bambang Yudhoyono opened the new “Garuda Indonesia Building”*
5. Berita Pers “Presiden Susilo Bambang Yudhoyono resmikan kantor baru dan konsep layanan baru Garuda Indonesia”
6. Berita Pers “Garuda Indonesia datangkan dua armada baru Airbus A330-200 dan Boeing 737-800 Next Generation”
7. Berita Pers “Garuda Indonesia akan menerima 23 Boeing 737-800 Next generation dan 1 Airbus A330-200”
8. *Advertising* dalam rangka promo tiket “*buy 1 get 1 free*”
9. Gambar spesifikasi Airbus A330-200
10. *Cabin view* Airbus A330-200
11. Denah Airbus A330-200 tampak atas
12. Konsep layanan baru “*Garuda Indonesia Experience*”

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Peran *Public Relations* Garuda Indonesia Dalam Sosialisasi Pesawat Airbus A330-200 Kepada Pelanggan”. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan mengangkat studi kasus tentang sosialisasi Airbus A330-200 milik PT. Garuda Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktifitas dan strategi *Public Relations* dalam sosialisasi Airbus A330-200 kepada pelanggan.

Airbus A330-200 yang merupakan produk baru ini sangat menarik untuk ditelusuri lebih lanjut. Peran *Public Relations* dalam mensosialisasikan Airbus A330-200 ini sangat berpengaruh, karena program-program sosialisasi yang telah dirancang oleh PR Garuda tentunya akan sangat menarik respon publik dan membawa dampak positif bagi perusahaan.

Dalam mensosialisasi Airbus A330-200, PR sebelumnya melakukan analisis untuk mengetahui segala informasi tentang pelanggan. Kemudian dibuat suatu program yang berkaitan dengan sosialisasi dengan tujuan memperkenalkan Airbus A330-200 kepada pelanggan. PR Garuda Indonesia dalam mensosialisasikan Airbus A330-200 menjalankan perannya sebagai fasilitator antara PT. Garuda Indonesia dan media. PR juga berperan sebagai pembicara ketika ada suatu hal yang berkaitan dengan Airbus A330-200, dalam hal ini PR harus memiliki keahlian berkomunikasi untuk meyakinkan pelanggan dan mempertahankan *image* Garuda Indonesia.

Dalam hal merancang program sosialisasi, PR diberikan kepercayaan untuk menyusunnya, namun tetap membutuhkan pertimbangan dari pihak direksi. Aktivitas lobbying sering kali dilakukan untuk memudahkan hubungan dengan pihak-pihak terkait. Salah satu pihak yang membantu adalah pihak media, karena segala macam aktivitas sosialisasi A330-200 akan tersebar luas melalui media. Kegiatan sosialisasi Airbus A330-200 meliputi berita / artikel di media mengenai Airbus A330-200, promo tiket dalam rangka penerbangan perdana, seminar / jumpa pers yang berhubungan dengan Airbus A330-200, dan lain sebagainya.

Public Relations Garuda Indonesia juga menjadi penulis (*writer*) berita seputar Airbus A330-200 dan orang pertama yang memiliki ide kreatif dalam membuat *event* atau promo khusus. Mendatangi seminar / jumpa pers berkaitan dengan Airbus A330-200 juga dilakukan oleh PR Garuda.

Sebagai evaluasi, manajemen maskapai dengan rutin mengadakan rapat. Dalam rapat ini semua masalah akan dibahas secara tuntas dan dicari jalan keluarnya. Hal ini kemudian dijadikan referensi / tolak ukur bagi PR Garuda agar dapat mempertahankan citra positif PT. Garuda Indonesia.