

MEDIA RELATIONS PT. MANDALA AIRLINES

(Studi Deskriptif Peran *Public Relations* Dalam Membangun Citra Mandala Airlines
Sebagai *The Profesional Flight*)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh

DIDIT RIYADI

20060530165

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

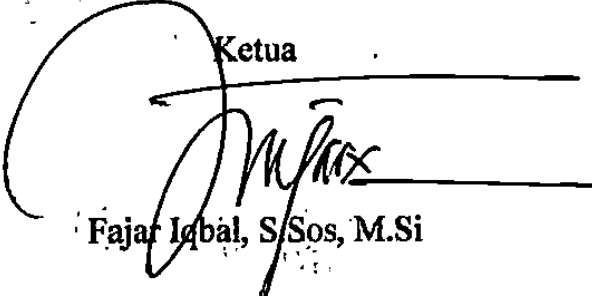
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji skripsi program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 15 Desember 2010
Tempat : R. Lab. Editing
Dengan nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua


Fajar Iqbal, S.Sos, M.Si

Penguji I


Aswad Ishak, S.IP, M.Si

Penguji II


Yeni Rosilawati, S.IP, SE, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

Tanggal : 15 Desember 2010


Suciati, S.Sos, M.Si

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar, apabila dikemudian hari karya saya ini

diteliti dan ternyata mengandung unsur plagiasi maka saya bersedia

MOTTO

- ❖ Dan tetap lah kamu bertaqwa kepada-Nya yang telah menganugerahkan kepadamu apa yang kamu ketahui
(QS. 'ASY-SYURA:132)
- ❖ The bad news is time flies, the good news is you are the pilot
(Michael Althsuler)
- ❖ Katanya aku pasti bisa jadi aku yakin kalau aku pasti bisa

THANKS TO

1. Terimakasih kepada ALLAH SWT alhamdulillah atas limpahan rahmat dan kesehatan yang telah diberikan selama ini sehingga karya sederhana ini bisa terselesaikan dengan limpahan seluruh karunianya.
2. Terimakasih kepada Bpk Bambang Sudadi terimakasih pak atas semua doa dan dukungan juga nasehat yang selama ini diberikan dukungan moral dan materiil yang diberikan, kepercayaan besar yang sudah bapak berikan selama ini membuat Didit akhirnya bisa menyelesaikan kuliah ini, semoga setelah ini keluarga besar kita bisa kembali menjadi keluarga yang berkecukupan kembali pak amin, Didit juga gak akan lupa semua nasihat bapak tentang bagaimana cara menjalani kehidupan, Insya Allah Didit akan menjadi orang yang berguna dan bisa dibanggakan keluarga besar kita di Madiun dan di Berau pak.
3. Terimakasih buat Ibu Syamsiah mamak terimakasih buat doanya selama ini sehingga Didit akhirnya bisa menyelesaikan studi ini, mamak benar-benar orang

... yang membuat Didit bisa bertahan hidup di

Jogja dengan segala keterbatasan karena masalah yang menimpa keluarga.

4. Terimakasih kepada Dony Supriyanto Amd, mas terimakasih yah buat semua bantuannya selama didit menempuh kuliah baik bantuannya yang berupa doa maupun materi akhirnya mas, didit bisa juga jadi sarjana buat si kecil sultan semoga cepat besar yah keponakanku, buat mbak Neni yang rukun-rukun aja yah sama mas Dony.
5. Terimakasih juga buat Dadang Prayogo ST. terimakasih yah mas bantuan-bantuannya selama ini kirimannya sudah banyak membantu didit untuk hidup di jogja, semoga duitnya cepat cair yah, buat danis cepat gede yah keponakanku, mbak Rini jaga baik-baik suamimu.
6. Buat Dalena Novianti kuliah yang rajin biar cepat-cepat jadi sarjana pendidikan bahasa inggris jangan pacaran terus yah ingat mamak sama bapak sudah tua.
7. Buat Dewi Pamularsih sekolah yang rajin yah adekku yang cantik biar bisa kuliah kayak kakak-kakakmu yang lain, karena anak bapak semua harus kuliah, mudah-mudahan kita-kita jadi polisi bisa terwujud

8. Buat Masdar satpol PP Berau makasih lah gei buat bantuan dananya selama ini, cepat-cepat kau kawin umur sudah tua tu.

9. Buat keluarga di cebongan Pak Min dan Ibu Tari terimakasih selama ini sudah menjadi orang tua Adit selama kuliah di jogja, jasa-jasa kalian tidak akan pernah terlupakan sampai kapanpun semoga silaturahmi diantara kita tidak pernah putus,

10. Terimakasih juga buat Mas Ujang sama Mbak Nita di tempat kalian lah pertama kali persinggahan ku di jogja untuk kuliah menuntut ilmu semoga pukis sama bikangnya semakin laku yah, salam buat Rifki ayo di orbitkan biar bisa jadi artis kaya Baim cilik, buat adnya Rifki juga tapi g tau namanya semoga cepat besar biar bapak sama ibu bisa nambah adek lagi.

11. Terimakasih buat Bpk Heriyanto S.E M.H sama Ibu Iin Indiyawati S.pd M.H terimakasih atas bantuan doa dan materinya selama ini sudah cukup banyak membantu.

12. Buat teman-teman lama di kos di cebongan (Uyk, Hasbi, Eko, Deni, Dwi, Angga semoga kita semua bisa

mana pun kita berada, khusus buat temanku Yudiono semoga engkau tenang di sisinya kawan kami bangga kepadamu).

13. Terimakasih buat teman-teman kontrakan Furqon el-haq, teman lapar bersama terimakasih sudah banyak membantu selama ini sering jemput kalau aq pulang dari Jakarta, terimakasih printernya aq pakai buat ngeprint skripsiq, semoga ELICHA bisa jaya di dunianya.

14. Terimakasih buat mas Risky teman kontrakan yang jarang di rumah terimakasih mas atas bantuannya selama ini, banyak yang bilang pertama ketemu bilang kalau mas Risky cakep katanya suh aq kurang tau juga kebenarannya.

15. Buat Icha pacarnya Furqon yang sering bikin sambel buat kita-kita makan semoga kerja dan kuliahnya bisa sama-sama menghasilkan yang terbaik, semoga cepat-cepat bisa nikah yah sama mas Furqon aku doakan amin..

16. Buat teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi UMY 06 (Ratih, Alus, Sarah, Tuti, Edi, Bo, Febri, Didik, Luli, Ade Fira Amior terimakasih yah sudah di

bantuin bikin motto, Bella, Dewi, Dinda, Nuna, Dede, Rizal, Novi, pokoknya semuanya deh Komunikasi 06 yang Adit kenal ayo kita pasti bisa jadi orang yang berhasil di bidang kita masing-masing).

17. Buat teman seperjuangan ngurusin skripsi Robi Harian Putra S.Ikom Febri Fajrin S.Ikom akhirnya kita bisa juga jadi sarjana Ilmu Komunikasi semoga kita tidak lupa akan sulitnya saling mengeluh mengerjakan skripsi dan di bantai dosen saat ujian, semoga kedepannya kita semua bisa jadi orang yang berguna teman-teman.

18. Buat teman-teman SMA Hang Tuah yang ada di Tarakan (Rudiansyah, Ira maia Sari, M. Reza yah pokoknya semuanya yang aku kenal semoga kita semua bisa ketemu lagi yah dan aku harap pada saat bertemu kita semua sudah bisa menjadi orang yang menghasilkan untuk diri sendiri dan orang lain

19. Terimakasih buat teman-teman di kontrakan Jakarta (Pasar Rebo) (Ari Pandeglang, Sandi Lampung, Ilham Serang, Faris Bekasi, Erwin Manado, Ewan gak tau aku asal mu dari mana) sama semua yang

mungkin aku lupa namanya, terimakasih yah selama sering ke Jakarta boleh nginap di kontrakan kalian

20. Buat saudara-saudara sepupu ku, di mana pun kalian berada semoga Allah SWT selalu melimpahkan rizkinya kepada kita.
21. Buat keluarga yang ada di kota Tarakan tercinta semoga kalian di sana semua sehat-sehat semua dan menjadi orang yang berhasil untuk bangsa dan agamanya
22. Buat keluarga di Madiun Pakde, Bude dan keponakan-keponakan yang ada di sana semoga sehat-sehat aja dan silaturahmi kita tetap bisa terjaga amin
23. Buat keluarga di Gombong Mbak Rini, Muji dan semua yang ada di sana semoga kita semua berada dalam lindungan Allah SWT.
24. Buat keluarga di Berau apa khabbar gei dang kita di sana baik-baik aja ka???semoga di suatu hari

SPECIAL THANKS TO

✦ BUAT RIRIN HERNI RETNOSARI TERIMAKSIH YAH NDUT SELAMA KURANG LEBIH MAU MENUJU KE 5 TAHUN INI SUDAH SANGAT BANYAK MEMBANTU AKU UNTUK MENYELESAIKAN SEMUANYA SEGALA URUSAN, BANTUAN KAMU MATERI, NASIHAT DAN SEMUANYA GAK AKAN PERNAH AKU LUPAKAN SAMPAI KAPAN PUN AKU PASTI AKAN TEPATI JANJIKU KE KAMU UNTUK JADI ORANG YANG BERHASIL DAN MEMPUNYAI USAHA SENDIRI, AKU TAHU SELAMA INI KAMU MARAH BUKAN KARENA KAMU GAK SAYANG SAMA AKU, MAKANYA AKU AKAN TERUS BERJUANG UNTUK MENJADI YANG TERBAIK AGAR KEHIDUPAN MASA DEPAN KITA BERDUA KELAK MENJADI HIDUP YANG LAYAK UNTUK KITA DAN BAGI ORANG-ORANG DI SEKITAR KITA, KAN KATAMU AKU PASTI BISA, JADI AKU YAKIN KALAU AKU BAKAL BISA MELAKUKAN ADABUN YANG TERBAIK UNTUK KITA DI 190

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah karya kecil dengan judul “MEDIA RELATIONS PT MANDALA AIRLINES (Studi Deskriptif Peran *Public Relations* Dalam Membangun Citra Mandala Airlines Sebagai *The Profesional Flight*) sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini tentu saja tidak berjalan semulus yang penulis harapkan, banyak sekali tantangan dan hambatan yang penulis hadapi, namun berkat doa, dorongan, bimbingan dan kerja keras serta bantuan dari berbagai pihak baik moral maupun materi yang sangat tidak ternilai harganya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT karena ridho dan rahmatnya semua rintangan yang dihadapi bisa diatasi oleh penulis.
2. Ibu Suciati S.Sos M.Si., selaku ketua jurusan ilmu komunikasi
3. Bpk Fajar Iqbal S.Sos. M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan penyegaran bagi penulis untuk berpikir dan membuat skripsi ini bisa selesai.
4. Bpk Aswad Ishak S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang banyak memberikan masukan dan saran yang membangun untuk skripsi yang sedang dikerjakan oleh penulis.
5. Ibu Yeni Rosilawati,S.IP, SE, MM selaku dosen penguji terimakasih atas semua masukan yang diberikan selama ujian dilaksanakan semuanya sangat

terimakasih dan membantu penulis agar menjadi lebih baik

6. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi UMY yang selama ini sudah memberikan ilmunya kepada penulis semoga semuanya bisa bermanfaat untuk penulis di masa sekarang dan masa depan nanti.
7. Seluruh staf dan karyawan UMY pak Jono TU terimakasih atas bantuan informasi yang sudah diberikan, mbak Siti terimakasih sudah menjadi tempat bertanya banyak mahasiswa terhadap keberadaan para dosen dan bagi semuanya yang sudah membantu penulis dalam menyusun skripsi.
8. Pihak PT Mandala Airlines distrik Yogyakarta terimakasih atas info dan bantuannya selama penulis mengerjakan skripsi.
9. Pak Gioño KKMZ Merpati Distrik Yogyakarta terimakasih om atas bantuannya selama Didit bikin skripsi
10. Teman-teman seperjuangan jurusan ilmu komunikasi 06 yang tidak bisa disebutkan satu per satu baik yang sudah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kemampuan yang ada, penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua amin, apabila terdapat kesalahan didalam penyusunannya penulis mohon maaf atas segala kekurangannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 04

Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman pengesahan	
Halaman pernyataan keaslian skripsi	
Motto.....	I
Thanks to.....	II
Special thanks to	III
Kata pengantar	IX
Daftar isi.....	XI
Abstrak.....	XIV
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis.....	13
E. Kajian Teori	13
1. Media Relations	13
a. Fungsi Dan Tujuan Media Relations.....	20
b. Faktor Yang Mempengaruhi Media Relations	20
c. Faktor Pendukung Media Relations	22
d. Tahapan Persiapan Media Relations	24
F. Metode Penelitian.....	27
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3. Obyek Penelitian Dan Lokasi Penelitian	32
4. Teknik Analisis Data.....	33
5. Teknik Keabsahan Data	35
BAB II Profil Perusahaan	37
A. Sejarah, Anggaran PT. Mandala Airlines	37

B. Kedudukan humas dalam organisasi.....	42
C. Visi dan Misi PT. Mandala Airlines	45
D. Tim Manajemen Mandala Airlines	46
E. Jenis-jenis pesawat yang digunakan.....	50
F. Produk pilihan penerbangan yang ditawarkan	53
G. Aspek Sumber Daya Manusia.....	57
H. Daftar Kode Terbang Dan Fokus Penerbangan	58
I. Peta fokus penerbangan mandala	60
J. Destination guide	60
K. International Flights Route.....	62
L. Arti Lambang Mandala Airlines	64
M. Sistem Keselamatan	67
a. Akreditasi keselamatan penerbangan yang diakui secara internasional.....	67
b. Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Penerbangan.....	68
c. Pelatihan.....	68
d. Safety & Quality	69
e. Unit Quality & Audit	70
f. Airworthiness.....	70
g. Komitmen Keselamatan Penerbangan	70
BAB III Penyajian Dan Analisis Data	72
A. Sajian Data	73
1. Media Relations di PT. Mandala Airlines.....	77
a. Hubungan publik eksternal PT. Mandala Airlines	78
b. Fungsi dan peran Public Relations dalam membangun citra Mandala Airlines sebagai The Profesional Flight.....	81
c. Penghambat dan pendukung dalam menjalankan media relations.....	82
d. Public Relations dalam hubungan dengan media.....	83
2. Happy 41ST Mandala	91
B. Analisis Data	94

a.	Gambar 3.1 tahapan-tahapan Public Relations	95
b.	Tabel 3.1 Public Relations dalam siklus hidup organisasi.....	97
1.	Hubungan publik internal dan eksternal PT. Mandala Airlines..	98
2.	Hubungan dengan publik eksternal PT. Mandala Airlines.....	101
3.	Fungsi dan Peran PR dalam membangun citra Mandala sebagai <i>The Profesional Flight</i> di PT. Mandala Airlines.....	103
4.	Krisis di dunia penerbangan.....	106
5.	Faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan <i>Media Relations</i>	108
a.	Faktor pendukung dalam menjalankan media relations.....	108
b.	Faktor penghambat dalam menjalankan media relations.....	111
C.	Humas dalam hubungan media (media relations).....	113
1.	Media dan peranannya	113
2.	Memahami media.....	114
3.	Bentuk penyampaian berita.....	115
a.	Pembentukan kontak pribadi (personal contact).....	115
b.	News service	116
c.	Contingency plan.....	116
d.	Press release	116
e.	Konferensi pers/briefing.....	117
f.	Press tour	117
4.	Hubungan media yang baik	118
a.	Shoot squarely	
b.	Give service	
c.	Don't beg or craf	
d.	Don't ask for kills	
e.	Don't flood the media	
f.	Keep list up to date	
D.	Alasan pemilihan strategi media relations oleh PR PT. Mandala Airlines.....	120

Bab IV Kesimpulan dan Saran.....126

 A. Kesimpulan126

 B. Saran127

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Didit Riyadi

Media Relations PT. Mandala Airlines Studi Deskriptif Peran Public Relations Dalam Membangun Citra Mandala Sebagai The Profesional Flight

Tahun skripsi : 2010 + 110 halaman

Daftar pustaka : 13 buku+ 10 sumber internet + 2 surat kabar+ 1 majalah

Sejak dikeluarkannya deregulasi di bidang transportasi udara, melalui SK Menteri Perhubungan RI No. KM-126/1900 dan KM-127/1990, seluruh jasa penerbangan nasional, baik itu milik pemerintah maupun swasta, diberi kemudahan perijinan untuk menggunakan pesawat jet dan kebebasan memilih rute-rute penerbangan yang ekonomis sesuai kemampuan masing-masing perusahaan. Oleh karenanya citra yang baik perusahaan harus tetap dijaga agar para stakeholder perusahaan dalam hal ini PT. Mandala Airlines tetap menggunakan produk dan jasa perusahaan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *Public Relations* dalam membangun citra Mandala Airlines sebagai *The Profesional Flight* bertujuan sebagai berikut. Memperoleh gambaran tentang *Media Relations* PT. Mandala Airlines, Mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat *Media Relations* Mandala Airlines. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang menghasilkan data secara deskriptif (penggambaran) yang berupa fakta-fakta tertulis maupun lisan dari setiap perilaku orang-orang yang dicermati dan penelitian ini tidak mengadakan perhitungan. Penelitian kualitatif lebih mementingkan segi proses daripada hasil. Sementara metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, studi pustaka.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa media relations dan hubungan yang dijalin oleh praktisi PR sangat berpengaruh terhadap pencitraan dan tanggapan konsumen terhadap perusahaan, sehingga hubungan yang baik antara praktisi PR harus tetap dijaga guna menumbuhkan citra positif perusahaan dan pencapaian tujuan yang dilakukan perusahaan.