

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan penyertaan-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan praktek magang dan laporan magang ini, yang berjudul “Penerapan Protokol Kesehatan oleh Divisi *Corporate Communication* PT. Citilink Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19”. Adapun laporan ini ditulis dalam rangka memenuhi Sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Penulis menyadari bahwa dalam menulis laporan magang ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung, membimbing, dan mendoakan saya dalam proses menyelesaikan laporan magang ini, yaitu kepada:

- 1) Dr. Naniek Novijanti Setijadi, S.Pd, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus sebagai Ketua Penguji sidang.
- 2) Marsefio Sevyone Luhukay, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik serta dosen pembimbing pemegang yang telah membimbing serta dukungan dan doa dari awal pembuatan laporan hingga akhir.
- 3) Dr. Rizaldi Parani, S.Sos., MIR., selaku Penguji sidang dalam Sidang Tugas Akhir yang telah bersedia menguji pemegang.

- 4) Carly Stiana Sumampouw, S.Sos., M.COMM. selaku dosen pembimbing akademik pemegang yang telah membantu dan memberikan perkembangan akademik pemegang dan selaku Koordinator Tugas Akhir yang memberikan dan membantu pemegang.
- 5) Jumadal Simamora, S.Sos., M.I.Kom., selaku Koordinator Tugas Akhir yang membantu pemegang dengan memberikan berbagai informasi penting dan memastikan semua kegiatan lancar.
- 6) Seluruh dosen dan staff Program Studi Ilmu Komunikasi atas segala pengetahuan, bimbingan dan bantuan dari segi ilmu maupun moral yang telah diberikan dari awal perkuliahan hingga akhir.
- 7) Keluarga yang telah membantu pemegang sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dari awal hingga selesai dan membantu doa.
- 8) Rizky Ahmad Sya'bana, Megan Ddanesa, Kevie Paramanindita, selaku supervisor dan atasan pemegang yang mengajarkan banyak ilmu selama proses magang berlangsung.
- 9) PT Citilink Indonesia yang telah memberikan kesempatan pada pemegang untuk melaksanakan kegiatan magang, serta memberikan pengalaman kerja dan wawasan kerja.
- 10) Evelyn, Fadhil, Meilie selaku teman dekat dari awal perkuliahan yang telah mendukung, menemani dan bertukar pikiran selama proses perkuliahan Tugas Akhir, serta selalu mengisi hari-hari pemegang selama perkuliahan.
- 11) Fiona Limmanuel, selaku teman dekat yang senantiasa membimbing dan membantu dalam proses perkuliahan

- 12) Seluruh teman di Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan banyak motivasi dan kebahagiaan selama proses perkuliahan.
- 13) Anastasia, Bonita, Frelly, Bernard selaku teman dari SD dan SMP yang selalu setia memberikan masukan dan memberikan motivasi kepada pemegang selama masa perkuliahan dan pada Tugas Akhir.
- 14) Seluruh teman di luar Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan banyak kebahagiaan selama masa kuliah.
- 15) Jonathan Gautama, Sean Tanuwijaya, dan Steve Ruru selaku teman dekat yang selalu membantu pemegang dalam proses magang hingga pembuatan laporan magang.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan kata-kata dalam penulisan laporan magang ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 22 Februari 2021

Biondi

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Magang	6
1.3 Ruang Lingkup & Batasan	7
1.4 Lokasi & Waktu Magang	7
1.4.1 Lokasi Magang.....	7
1.4.2 Waktu Magang.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Komunikasi	9
2.2 <i>Corporate Communication</i>	10
2.2.1 Tanggung Jawab dan Ruang Lingkup <i>Corporate</i> <i>Communication</i>	11
2.3 <i>Public Relations</i>	12
2.3.1 Peran <i>Public Relations</i>	15
2.3.2 Strategi <i>Public Relations</i>	17
2.3.3 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>	18
2.3.4 Tujuan <i>Public Relations</i>	19
2.3.5 Tugas <i>Public Relations</i>	20
2.4 <i>Digital Public Relations</i>	21
2.4.1 Peranan <i>Digital Public Relations</i>	22
2.5 <i>New Media</i>	23
2.5.1 Media Sosial.....	24
2.5.2 Karakteristik <i>New Media</i>	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN & URAIAN PELAKSANAAN MAGANG	27
3.1 Sejarah Maskapai Citilink	27
3.2 Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan.....	28

3.2.1	Visi Perusahaan.....	29
3.2.2	Misi Perusahaan	29
3.2.3	Nilai dan Budaya Perusahaan	29
3.3	Ruang Lingkup Kegiatan Perusahaan	30
3.4	Prestasi Perusahaan	30
3.5	Armada Citilink Indonesia	32
3.6	Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	33
3.7	Kebijakan Maskapai Citilink di Masa Pandemi Covid-19.....	38
3.8	Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
3.9	Pelaksanaan Magang	42
3.9.1	Posisi Divisi dan Jabatan Magang	42
3.9.2	Tanggung Jawab Pemegang.....	43
BAB IV	HASIL MAGANG DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1	Uraian Magang	45
4.2	Uraian Magang Operasional.....	46
4.3	Pembahasan Magang.....	73
4.3.1	Fungsi Komunikasi Eksternal di PT Citilink Indonesia	74
4.3.2	Implementasi Fungsi-Fungsi <i>Corporate Communication</i> pada PT Citilink Indonesia.....	75
4.3.3	Aktivitas <i>Public Relations</i> dalam <i>Corporate Communication</i> PT Citilink Indonesia.....	80
4.3.4	Strategi <i>Corporate Communication</i>	86
4.3.5	Implementasi <i>New Media</i> dalam <i>Corporate Communication</i> PT Citilink Indonesia.....	90
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran	94
5.2.1	Saran Praktis	94
5.2.2	Saran Akademis	95
	DAFTAR PUSTAKA	96
	LAMPIRAN.....	A-1
	TURNITIN	
	CURRICULUM VITAE	

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 3.1	Struktur CSR PT Citilink Indonesia	35
Gambar 3.2	Pelayanan terhadap Penumpang	36
Gambar 3.3	Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia	39
Gambar 4.1	Hasil <i>Press Release</i> Citilink Gelar “Citilink <i>Domestic Festival</i> – Tamasya Jogja”	47
Gambar 4.2	Hasil <i>Press Release</i> Citilink Membuka Kembali Rute Penerbangan Banyuwangi – Bali	48
Gambar 4.3	Hasil <i>Press Release</i> Citilink Meraih Penghargaan Khusus dari IDX Channel atas Inovasi “ <i>Travelogistic</i> ”	49
Gambar 4.4	Hasil <i>Press Release</i> Mengenai <i>Refund</i> Tiket Bagi yang Terdampak Kemacetan	50
Gambar 4.5	Hasil <i>Press Release</i> Citilink Membuka Rute Baru di Timur Indonesia	51
Gambar 4.6	Hasil <i>Press Release</i> Citilink Bekerja Sama dengan Antis untuk Mewujudkan Penerbangan Sehat	52
Gambar 4.7	Rangkuman Pemberitaan Media Harian Mengenai <i>Release</i> Tanggal 11 November 2020	53
Gambar 4.8	Rangkuman Pemberitaan Media Harian Mengenai <i>Release</i> Tanggal 25 November 2020	54
Gambar 4.9	Rangkuman Pemberitaan Media Bulanan Mengenai <i>Release</i> Bulan Oktober 2020	55
Gambar 4.10	Rangkuman Pemberitaan Media Mingguan Mengenai <i>Release</i> Bulan Agustus 2020	56
Gambar 4.11	Pertemuan dengan Rekan-Rekan Media	57
Gambar 4.12	Jawaban atas Beberapa Pertanyaan Media Detik.com	58
Gambar 4.13	Hasil <i>Caption</i> Hari Pelanggan Nasional	59
Gambar 4.14	Hasil <i>Caption</i> Hari Sumpah Pemuda	60
Gambar 4.15	Hasil <i>Caption</i> Hari Kesaktian Pancasila	61
Gambar 4.16	Hasil <i>Caption</i> Hari Pembangunan Nasional	62
Gambar 4.17	Hasil <i>Caption</i> Hari Sumpah Pemuda	63
Gambar 4.18	Hasil <i>Caption</i> Maulid Nabi Muhammad SAW 1442 H	64
Gambar 4.19	Hasil <i>Cue Card</i> untuk Acara <i>Campaign</i>	65
Gambar 4.20	Kajian Kerja Sama Citilink dan Pemerintah Kota Surabaya	67
Gambar 4.21	Kajian Kerja Sama Citilink dan Pemerintah Kota Surabaya	68
Gambar 4.22	<i>Speech Pointers</i> untuk Penandatanganan Kerja Sama dengan BNN	69
Gambar 4.23	<i>Speech Pointers</i> untuk Penandatanganan Kerja Sama dengan BNN	70
Gambar 4.24	Foto Adanya Interaksi antara <i>Team Corporate Communication</i> dengan Penumpang	72
Gambar 4.25	Foto Bersama <i>Team DS</i>	72

Gambar 4.26	Logo Perusahaan	76
Gambar 4.27	Pertemuan dengan Rekan Media	77
Gambar 4.28	Penyuluhan Langsung melalui <i>Safe Travel Campaign</i>	84
Gambar 4.29	Pemberian <i>Souvenir</i> dalam <i>Safe Travel Campaign</i>	84
Gambar 4.30	Kondisi di Bandara Soekarno Hatta ketika Pemagang Meninjau Langsung	85
Gambar 4.31	Pesawat <i>Cargo</i> Citilink Indonesia	87
Gambar 4.32	Proses Logistik Dimasukkan ke dalam Pesawat	88
Gambar 4.33	<i>Press Release</i> Perihal Pengembangan Bisnis <i>Cargo</i> Citilink Indonesia	89
Gambar 4.34	Kerja Sama Citilink Indonesia dengan Antis	90



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Form Pengajuan Magang	A-1
Email Persetujuan Magang dari Dosen PA	A-2
Surat Pengantar Magang	A-3
Surat Bukti Penerimaan dan Stempel Perusahaan	A-4
Lembar <i>Monitoring</i> Bimbingan Magang	A-5
Daftar Informasi Penempatan Magang	A-6
Daftar Evaluasi Akhir Kinerja Magang	A-7
Angket Pendapat Perusahaan Mengenai Program Magang	A-8
Angket Pendapat Pemagang terhadap Program Magang	A-9
Lembar <i>Monitoring Supervisor</i> Magang	A-10
Pernyataan Selesai Magang Perusahaan	A-11
Foto Bersama <i>Team DS PT Citilink Indonesia</i>	A-12

