



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

LAPORAN KERJA MAGANG

IMPLEMENTASI KEGIATAN *CORPORATE COMMUNICATION* PT CITILINK INDONESIA



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Nama : Jessica Yuliana Wibowo
NIM : 14140110119
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2018**

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG
IMPLEMENTASI KEGIATAN *CORPORATE COMMUNICATION*
PT CITILINK INDONESIA

Oleh

Nama : Jessica Yuliana Wibowo

NIM : 14140110119

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Tangerang, 29 Januari 2018

Pembimbing,

Penguji,



Hanif Suranto, M. Si



Dr. Mochammad Kresna Noer

Pratama, S.Sos, M.Si

Mengetahui :
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Inco Hary Perdana, S.Ikom, M.Si

**LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT DALAM
PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Dengan ini saya,

Nama : Jessica Yuliana Wibowo

NIM : 14140110119

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktik kerja lapangan,

Nama Perusahaan : PT Citilink Indonesia

Divisi : *Corporate Communication*

Alamat : Menara Citicon, 16th Floor

Jl. S. Parman Kav. 72 Slipi – Jakarta Barat

Periode Magang : 13 Juli – 13 Oktober 2017

Pembimbing Lapangan : Ageng Wibowo Leksono

Laporan praktik kerja lapangan merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang ditunjuk dalam laporan ini telah saya sebutkan sumber kutipannya dan dicantumkan di Daftar Pustaka.

Apabila dalam kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja lapangan maupun dalam penulisan laporannya, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah wajib IK815 Internship yang telah saya tempuh.

Tangerang, 26 Januari 2018



Jessica Yuliana Wibowo

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki 17.000 pulau. Maka dari itu, transportasi udara yang dapat mempercepat waktu tempuh menjadi salah satu pilihan yang efektif. Kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi udara mendorong munculnya perusahaan penerbangan yang dapat dikategorikan sebagai *Low Cost Carrier*. Hubungan yang baik dengan penumpang sudah seharusnya menjadi prioritas bagi perusahaan. Kepercayaan dari para penumpang bisa membantu perusahaan dalam mengembangkan bisnis. Berangkat dari hal tersebut, hadirnya *Corporate Communication* memiliki peran penting bagi perusahaan dalam membangun kepercayaan penumpang.

Divisi *Corporate Communication* Citilink Indonesia dibagi menjadi dua bagian unit yaitu *External & Media Relations* dan *Customer Handling*. Kegiatan penulis dalam praktik kerja magang pada divisi *Corporate Communications* PT Citilink Indonesia lebih mencakup bidang *media relations*, *internal communication*, and *crisis management*.

Aktivitas *media relations* yang dilaksanakan oleh Citilink Indonesia adalah *press gathering*, *press conference*, *media visit*, *media trip*, *media interview*. Komunikasi eksternal tersebut membuahkan hubungan dengan media yang baik dan efektif. Untuk mewujudkan komunikasi internal yang baik, *Corporate Communication* melakukan aktivitas *employee communications* yang dituangkan ke dalam *in house magazine* secara cetak dan acara *employee day* untuk pertama kalinya. Dilihat dari aktivitas komunikasi lainnya yang dijalankan Citilink Indonesia, *media monitoring* menunjukkan hasil yang mengesankan di mana pemberitaan terkait Citilink Indonesia memiliki *tone* dan respon yang positif. Dalam pengelolaan krisis, divisi *Corporate Communication* langsung bertindak menentukan *Emergency Response Plan* (ERP) untuk menindak lanjuti keadaan Gunung Agung.

Kata kunci: *Corporate Communications*, Citilink Indonesia, Maskapai Penerbangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih karunia dan berkat yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan praktek kerja magang dan penyusunan laporan dengan baik. Laporan praktek kerja magang berjudul “Implementasi Kegiatan *Corporate Communication* PT Citilink Indonesia” ditulis berdasarkan pengalaman yang didapatkan penulis selama tiga bulan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu, mendukung serta mendorong penulis dalam pelaksanaan praktek kerja magang dan penyelesaian laporan praktek kerja magang. Ucapan ini khususnya ditujukan untuk :

1. Bapak Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan izin untuk melaksanakan praktek kerja lapangan di Citilink Indonesia.
2. Bapak Hanif Suranto, M.Si. yang telah memberikan bimbingan dan dukungan pada saat proses pengerjaan laporan ini sehingga penulis pun dapat menyelesaikan laporan ini sesuai pada waktunya.
3. Orang tua dan kedua kakak yang memberikan semangat, perhatian serta mendukung penulis dalam doa.
4. Bapak Benny Siga Butarbutar yang telah memberikan kepercayaan dan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan praktek kerja magang di Citilink Indonesia.
5. Mas Ageng Wibowo Leksono, pembimbing lapangan yang selalu memberikan kepercayaan pada penulis, memperluas pemikiran penulis dan mengajarkan banyak hal yang tidak bisa didapatkan di dunia pendidikan biasa.
6. Mba Siska Novelia dan mba Gayuh Tyagita yang telah menerima kehadiran penulis dalam proses pelaksanaan praktek kerja magang dan juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan setiap tugas yang dilakukan.

7. Bapak Juliandra, Capt Arry, Bapak Andy, Bapak Bapak Harris, Ibu Yola Praba, Ibu Meidy, mba Kefie, mba Fina , Bapak Rully, mba Ima, mba Ulfa dan segenap tim Citilink Indonesia lainnya yang menerima kehadiran penulis.
8. Ie chang Yahya, Ii Linda, Sofie dan Feby yang selalu memberikan perhatian dan mendukung penulis selama proses praktek kerja magang.
9. Nathaniel Hendradi yang telah mendukung dan menguatkan penulis selama proses praktek kerja magang.
10. Maria Helena Heru, Fenny, Pepita Sanko, Oktavia Susanti Hadi dan Sheila Wibisono yang merupakan rekan seperjuangan dalam melakukan proses penyusunan laporan magang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis.
11. Amanda dan Taqia, rekan sesama mahasiswi praktek kerja magang yang telah berjuang bersama dalam mengerjakan tugas selama praktek kerja magang.

Penulis menyadari bahwa pembuatan dan penulisan laporan kerja magang ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakan laporan prakek kerja magang ini.

UMN

Tangerang, 26 Januari 2018

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Jessica Yuliana Wibowo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v – vi
DAFTAR ISI	vii – ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1-7
1.1 Latar Belakang	1-5
1.2 Tujuan Kerja Magang	5-6
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	6-7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8-16
2.1 Profil PT Citilink Indonesia	8-9
2.2 Identitas PT Citilink Indonesia.....	9-10
2.2.1 Logo PT Citilink Indonesia.....	9-10
2.2.2 Visi dan Misi.....	10
2.2.3 Objektif.....	10
2.2.4 Nilai Inti.....	11

2.3 Struktur Perusahaan.....	11-14
2.4 Ruang Lingkup Divisi Terkait	14-16
2.4.1 <i>Eksternal & Internal Relations</i>	15-16
2.4.2 <i>Customer Handling</i>	16
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	17
3.1 Kedudukan dan Kordinasi.....	17
3.2 Tugas yang Dilakukan	17-23
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	23
3.3.1 Tanggung Jawab Aktivitas Komunikasi Eksternal :	
<i>Press and Media Relations</i>	27-62
3.3.1.1 <i>Press Gathering</i>	28
3.3.1.2 <i>Press Conference</i>	28-49
3.3.1.2.1 <i>Pointers</i>	29-33
3.3.1.2.2 <i>Questions & Answer</i>	33-37
3.3.1.2.3 <i>Press Release</i>	37-49
3.3.1.3 <i>Media Visit</i>	49-51
3.3.1.4 <i>Media Trip</i>	51-54
3.3.1.5 <i>Media Interview</i>	54-59
3.3.1.6 <i>Daftar Media</i>	59-62
3.3.2 Tanggung Jawab Aktivitas Komunikasi Internal :	
<i>Employee Communications</i>	62-63
3.3.3 Tanggung Jawab Aktivitas Komunikasi Lainnya.....	63-71
3.3.3.1 <i>Media Monitoring</i>	63-67

3.3.3.2 <i>Corporate Sponsorship</i>	68-71
3.3.4 <i>Crisis Management</i>	71-72
3.4 Kendala dan Solusi	72-74
3.4.1 Kendala Proses Kerja Magang	72-73
3.4.2 Solusi atas Kendala Proses Kerja Magang	73-74
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	75-76
3.1 Kesimpulan	75
3.2 Saran	76
3.2.1 Bagi Universitas	76
3.2.2 Bagi Perusahaan	76
DAFTAR PUSTAKA	77-78
LAMPIRAN	
1. Form KM-03	
2. Form KM-04	
3. Form KM-05	
4. Form KM-06	
5. Form KM-07	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1 Jumlah Penumpang yang Berangkat pada Penerbangan Domestik di Bandara Utama Indonesia Triwulan 1 - 2 Tahun 2016 – 2017.....	2
Grafik 1.2 Jumlah Penumpang yang Berangkat pada Penerbangan Internasional di Bandara Utama Indonesia Triwulan 1 - 2 Tahun 2016 – 2017.....	3
Gambar 2.1 <i>Milestone</i> Sejarah PT Citilink Indonesia	9
Gambar 2.2 Logo Citilink Indonesia	9
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Citilink Indonesia	12
Gambar 2.4 Struktur Divisi Corporate Communication	15
Gambar 3.1 Piramida Terbalik	43
Gambar 3.1 Dokumentasi Media Visit JakTV	50
Gambar 3.2 Publikasi Media Visit Citilink Indonesia ke Kompas Group.....	51
Gambar 3.4 Proses interview CNN TV dengan VP Corporate Communication, Benny S. Butarbutar.....	55
Gambar 3.5 Rapat dengan Vendor B-Link.....	63
Gambar 3.6 Team meninjau Gunung Agung secara langsung dari OCC	72

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tanggung Jawab Aktivitas <i>External Relations</i> yang Dilakukan.....	18 - 20
Tabel 3.2 Tanggung Jawab Aktivitas <i>Internal Relations</i>	20 -21
Tabel 3.3 Tanggung Jawab Aktivitas Komunikasi Lainnya	21 - 22
Tabel 3.4 Pekerjaan Mengelola <i>Crisis Management</i> yang Dilakukan.....	22
Tabel 3.5 <i>Time Table</i> Pelaksanaan Praktek Kerja Magang.....	22-23

