

**AKTIVITAS INTERNAL COMMUNICATION  
PADA SERVICE STANDARD DELIVERY AND QUALITY  
FOR CABIN SERVICE  
PT. CITILINK INDONESIA**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**LAPORAN MAGANG**

**Shasvi Amazida Darmawan**

**0000032640**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG**

**2021**

**AKTIVITAS INTERNAL COMMUNICATION  
PADA SERVICE STANDARD, DELIVERY AND QUALITY  
FOR CABIN SERVICE  
PT. CITILINK INDONESIA**



**LAPORAN MAGANG**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom)

**Shasvi Amazida Darmawan**

**00000032640**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

### HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Shasvi Amazida Darmawan

Nomor Induk Mahasiswa : 00000032640

Program studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktik kerja magang:

Nama Perusahaan : PT. Citilink Indonesia

Divisi : Service Standard, Delivery And Quality  
For Cabin Service (DQC)

Alamat : Management Building 1st Floor  
Soekarno Hatta International Airport  
P.O. BOX 1303, BUSH 19130  
Cengkareng – Indonesia

Periode Magang : 30 Juni 2021 – 31 Desember 2021

Pembimbing Magang : Wulan Suci

Laporan Magang dengan judul: “Aktivitas *Internal Communication* Pada *Service Standard Delivery And Quality For Cabin Service* PT. Citilink Indonesia”, merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka. Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 15 Desember 2021



Shasvi Amazida Darmawan

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Magang dengan judul  
**AKTIVITAS INTERNAL COMMUNICATION PADA SERVICE  
STANDARD, DELIVERY AND QUALITY FOR CABIN SERVICE  
PT. CITILINK INDONESIA**

Oleh  
Nama : Shasvi Amazida Darmawan  
NIM : 00000032640  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Laporan Magang Universitas Multimedia Nusantara  
Tangerang, 15 Desember 2021

Pembimbing



Hanif Suranto, S.Sos., M.Si.  
NIK/NIDN: 034813/0306027102

Ketua Fakultas Ilmu Komunikasi



Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si  
NIDN: 0308117706

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul  
AKTIVITAS INTERNAL COMMUNICATION PADA SERVICE STANDARD,  
DELIVERY AND QUALITY FOR CABIN SERVICE  
PT. CITILINK INDONESIA

Oleh

Nama : Shasvi Amazida darmawan

NIM : 00000032640

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Kamis, 13 Januari 2022

Pukul 13.00 s/d 14.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Hanif Suranto, S.Sos., M.Si.  
NIK/NIDN: 034813/0306027102

Pembimbing

Hanif Suranto, S.Sos., M.Si.  
NIK/NIDN: 034813/0306027102

Ketua Ilmu Komunikasi

Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si  
NIDN: 0308117706



Digitally signed  
by Intan  
Primadini  
Date: 2022.01.20  
20:03:46 +07'00'

Intan Primadini, S.Sos., M.Si.  
NIDN 0326098501

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Shasvi Amazida Darmawan  
NIM : 00000032640  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : \*Tesis/Skripsi/Laporan Magang (\*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Aktivitas Internal Communication Pada Service Standard, Delivery And Quality For Cabin Service PT. Citilink Indonesia”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 15 Desember 2021

Yang menyatakan,



(Shasvi Amazida Darmawan)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Allah SWT. Atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan praktik kerja magang selama 6 bulan dan menyelesaikan penulisan Laporan Magang dengan judul: “Aktivitas Internal Communication Pada Service Standard, Delivery And Quality For Cabin Service PT. Citilink Indonesia”. Laporan magang ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana jurusan komunikasi strategis pada ilmu komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan laporan magang ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si., selaku Dekan Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Bapak Hanif Suranto, S.Sos., M.Si., sebagai pembimbing magang yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
4. Ibu Intan Primadini, S.Sos., M.Si, sebagai penguji sidang magang.
5. Bapak Juliandra Nurtjahjo selaku direktur utama PT Citilink Indonesia, dan Ibu Jenny Pitaloka Ibrahim selaku *Talent & Development Analyst*, yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja magang.
6. Ibu Nila Widyajanti selaku *Vice President Service Standard Delivery And Quality*, Ibu Ni Ketut Sundari Octavia selaku *Senior Manager Cabin Service*, Ibu Wulan Suci selaku *Manager Standard and Development For Cabin Service*, dan rekan-rekan JKTDQ yang senantiasa membimbing, membantu dan mengarahkan penulis selama pelaksanaan kerja magang di PT. Citilink Indonesia.
7. Papah, Bunda, Shasi, Shaira dan Shabillal selaku keluarga yang senantiasa memberikan do'a, dukungan dan telah memberikan bantuan dukungan material, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini.
8. Sumantri Jayadi, S.H., selaku kekasih penulis yang selalu memberikan dukungan, memberikan motivasi agar penulis dapat segera menyelesaikan laporan magang ini, dan bersedia mendengarkan keluh kesah yang penulis rasakan dari penulis melakukan perkuliahan, selama praktik kerja magang dan selama penulis mengerjakan laporan magang.
9. Winarti, Vioni, Lestiara, Danty, Mawar dan teman-teman lainnya yang selalu memberikan dukungan untuk penulis.
10. Kepada teman-teman seperjuangan MBKM, dan Ghea yang selalu memberikan dukungan, serta bantuan kepada penulis.

Penulis telah mengerjakan laporan magang ini dengan semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa dalam laporan magang ini terdapat kekurangan. Semoga laporan magang ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Tangerang, 15 Desember 2021



Shasvi Amazida Darmawan



UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



AKTIVITAS INTERNAL COMMUNICATION PADA SERVICE  
STANDARD, DELIVERY AND QUALITY FOR CABIN SERVICE  
PT. CITILINK INDONESIA

Shasvi Amazida Darmawan

**ABSTRAK**

Citilink Indonesia merupakan Unit Strategi Bisnis (USB) yang mandiri dari PT. Garuda Indonesia Airlines. Citilink memiliki visi untuk menjadi maskapai penerbangan berbiaya murah terkemuka di kawasan regional dengan menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah, dan mengutamakan keselamatan. Untuk mencapai visi tersebut diperlukan aktivitas komunikasi internal dengan manajemen awak kabin pesawat. Awak kabin pesawat memiliki peranan penting dalam menerapkan peraturan keselamatan selama penerbangan. Divisi *Service Standard, Delivery, and Quality* merupakan divisi yang berkaitan langsung dengan pemberi arahan serta informasi dalam melakukan penerapan peraturan keselamatan penerbangan untuk awak kabin. Selama praktik kerja magang, penulis turut membantu divisi *Service Standard, Delivery, and Quality* untuk melakukan aktivitas komunikasi internal perusahaan yang melibatkan awak kabin Citilink. Melalui praktik kerja magang, ini penulis mendapatkan kesempatan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman baru di dunia kerja, serta mengetahui pentingnya komunikasi internal dalam menerapkan peraturan keselamatan penerbangan, menjaga performa dan kualitas perusahaan, dan menciptakan citra yang baik bagi perusahaan.

**Kata kunci:** Awak Kabin, *Employee Relations*, Komunikasi Internal, PT Citilink Indonesia.



AKTIVITY OF INTERNAL COMMUNICATION PADA SERVICE  
STANDARD, DELIVERY AND QUALITY FOR CABIN SERVICE  
PT. CITILINK INDONESIA

Shasvi Amazida Darmawan

**ABSTRACT**

*Citilink Indonesia is an independent Business Strategy Unit (USB) from PT. Garuda Indonesia Airlines. Citilink has a vision to become the leading low- cost airline in the region by providing scheduled, low-cost, and safety-first commercial air transportation services. To achieve this vision, it is necessary to carry out internal communication activities with the management of the aircraft cabin crew. Aircraft cabin crew has an important role in implementing safety regulations during flight. The Service Standard, Delivery, and Quality Division is a division that is directly related to providing directions and information in implementing flight safety regulations for cabin crew. During the internship, the author helped the Service Standard, Delivery, and Quality division to carry out internal corporate communication activities involving Citilink cabin crew. Through this internship, the author has the opportunity to gain new knowledge and experience in the world of work, as well as know the importance of internal communication in implementing aviation safety regulations, maintaining company performance and quality, and creating a good image for the company.*

**KeyMicrosoft Word:** Cabin Service, Employee Relations, Internal Communication, PT Citilink Indonesia.



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan Kerja Magang .....	8
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang .....	9
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang .....	9
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang .....	10
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	12
2.1 Profil Perusahaan .....	12
2.1.1 Sejarah Perusahaan .....	12
2.1.2 Logo Perusahaan .....	13
2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	14
2.1.4 Nilai dan Budaya Perusahaan .....	14
2.2 Struktur Perusahaan .....	16
2.2.1 Struktur Grup Perusahaan .....	16
2.2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	17
2.2.3 Ruang Lingkup Divisi Service Standard Delivery and Quality .....	17
<b>BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG</b> .....	20
3.1 Kedudukan Dalam Kerja Magang .....	20
3.2 Tugas dan Uraian Dalam Kerja Magang .....	20
3.2.1 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang .....	25
3.2.2 Kendala .....	57
3.2.3 Solusi .....	58
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	59
4.1 Simpulan .....	59
4.2 Saran .....	61
1. Perusahaan PT. Citilink Indonesia .....	61
2. Universitas Multimedia Nusantara .....	61
3. Mahasiswa yang akan magang .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	63
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan subsektor angkutan udara.....	1
Gambar 1.2 Skytrax <i>Certified of Covid-19 Safety Rating</i> .....	3
Gambar 2.1 Logo Citilink.....	13
Gambar 2.2 Logo SiPP Citilink.....	14
Gambar 2.3 Struktur Grup Perusahaan.....	16
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Citilink Indonesia.....	17
Gambar 2.5 Ruang Lingkup Divisi <i>Service Standrad Delivery and Quality</i> .....	18
Gambar 3.1 “ <i>Service Guide Book</i> ” versi Microsoft Word.....	30
Gambar 3.2 “ <i>Service Guide Book</i> ” versi Adobe Indesign.....	30
Gambar 3.3 Pembuatan Design Animasi Contoh <i>Dialog Employee Service</i> .....	32
Gambar 3.4 Bentuk Fisik <i>Design Animasi</i> Contoh <i>Dialog Employee Service</i> .....	32
Gambar 3.5 <i>Draft CSN 026</i> .....	33
Gambar 3.6 Dokumen Standard Service <i>Video Tutorial</i> .....	34
Gambar 3.7 <i>Flyer Digital “Serve With Integrity”</i> .....	35
Gambar 3.8 <i>Flyer Digital “Health Life Style”</i> .....	37
Gambar 3.9 <i>Flyer “Cara Mencuci Seragam”</i> .....	38
Gambar 3.10 <i>Flyer Digital “Cara Merawat Sepatu”</i> .....	39
Gambar 3.11 <i>Flyer Digital “Minuman Herbal”</i> .....	40
Gambar 3.12 <i>Flyer Digital “Service Recovery”</i> .....	41
Gambar 3.13 <i>Flyer Digital “Komunikasi”</i> .....	42
Gambar 3.14 <i>Feedback Form Cabin Service</i> .....	43
Gambar 3.15 Hasil <i>Feedback Form Cabin Service</i> .....	44
Gambar 3.16 Formulir Kehadiran Pembuatan <i>Video Make Up Tutorial</i> .....	45
Gambar 3.17 Data Jumlah Pembagian <i>Voucher Make Up</i> .....	46
Gambar 3.18 Menyusun Dokumen <i>Cabin Service</i> .....	47
Gambar 3.19 <i>Flyer Digital</i> kampanye CSR “Misayo.....	49
Gambar 3.20 Dokumentasi Kegiatan CSR “Misayo”.....	50
Gambar 3.21 <i>Flyer Digital</i> kampanye CSR “ <i>Happy Tummy</i> ”.....	51
Gambar 3.22 Dokumentasi kegiatan CSR “ <i>Happy Tummy</i> ”.....	52
Gambar 3.23 <i>Flyer Digital</i> kampanye CSR “ <i>Peduli Lansia</i> ” .....	53
Gambar 3.24 Aktivitas <i>Inspeksi</i> Flops CGK .....	54
Gambar 3.25 Aktivitas Pengambilan Gambar untuk SGB.....	55
Gambar 3.26 Dokumentasi SGB.....	56
Gambar 3.27 Aktivitas Pembuatan <i>Benchmark List</i> Pelayanan FA.....	56

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 1.1 Jumlah Penumpang Citilink.....	2
Tabel 3.1 <i>Timeline</i> Tugas Magang.....	21
Tabel 3.2 Ringkasan Tugas Mingguan.....	22



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Surat Pengantar MBKM 01.....	65
Lampiran B. Kartu MBKM 02 Magang Track 2.....	66
Lampiran C. Daily Task MBKM 03.....	67
Lampiran D. Tabel Ringkasan Kerja Magang.....	72
Lampiran E. Lembar Verifikasi Laporan Magang MBKM 04.....	82
Lampiran F. Pengecekan Hasil Turnitin.....	83
Lampiran G. Form Bimbingan Laporan Magang.....	84
Lampiran H. Surat Penerimaan Magang PT Citilink Indonesia.....	85
Lampiran I. Surat Keterangan Selesai Magang.....	86
Lampiran J. Dokumentasi Dengan Rekn-Rekan JKTDQ PT Citilink Indonesia..	87



UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA