Corporate communication : sebuah studi kasus pengertian manajer PT Garuda Indonesia mengenai humas dan manajemen krisis

Susy Siswanty Sukarya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20438835&lokasi=lokal>

Abstrak

PT. Garuda Indonesia yang bergerak dalam industri jasa penerbangan saat ini menghadapi tingkat persaingan udara yang semakin terbuka dan global, karenanya mereka yang melayani lebih baik akan memenangkan persaingan. Kerdudahan informasi dan cita-rasa konsumen yang semakin canggih menyebabkan mereka menghindari perusahaan penerbangan yang not up world-class service standards. Globalisasi menimbulkan berbagai masalah dalam hal citra perusahaan, untuk mengatasinya diperlukan peran Hubungan Masyarakat (Humas) atau Public Relations. Lembaga ini kerap disebut ujung tombak perusahaan dalam memberikan pelayanan informasi, membentuk dan rneningkatkan citra perusahaan agar dikenal identitasnya di masyarakat serta diharapkan pula sebagai penunjang kegiatan pernasaran. Oleh karena itu penulis merasa perlu membuat penelitian mengenai Pengertian Manajer PT. Garuda Indonesia mengenai Humas dan Manajemen Krisis.

Berdasarkan analisa data, ternyata pengertian akan peranan Humas PT. Garuda Indonesia positif; dalam peranannya sebagai sarana Komunikasi. Pengakuan manajerial cukup tinggi, Humas dalam struktur organisasi bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama. Namun dalam hal aktifitas hubungan antar lembaga terkait, belum semua bagian perusahaan terlibat kegiatan Humas, belum semua bagian perusahaan melibatkan Humas Sesuai dengan kapasitas dan kewenangannya. Sebagian besar responden belum menyadari wewenang dan kapasitas Humas dalam Community Relations, apa bedanya Humas dengan periklanan, dengan pemasaran dan Peranannya dalam Krisis Manajemen.

Mengenai manajemen krisis sebagai salah satu tugas Humas, hasil pengumpulan pendapat menunjukkan para manajer menyadari akibat dan krisis yang dihadapi berdampak serius terhadap perusahaan, mempengaruhi motivasi kerja karyawan, merugikan citra perusahaan. Oleh karena pertimbangan-pertimbangan demikian, maka responden secara keseluruhan menjawab setuju Humas harus berperan menanggulangi masalah Komunikasi dalam setiap Krisis yang dihadapi perusahaan.