

**SKRIPSI**

**PENGAMBARAN *INDONESIAN HOSPITALITY* DALAM  
*CORPORATE ADVERTISING* GARUDA INDONESIA VERSI  
*HANDS***

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik  
Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh:

Eka Indah Mayangsari

NRP. 1423014057

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

# SURABAYA

2018

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Eka Indah Mayangsari

NRP : 1423014057

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

*PENGAMBARAN INDONESIA HOSPITALITY DALAM  
CORORATE ADVERTISING GARUDA INDONESIA VERSI HANDS*

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiarisme saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 24 Januari 2018

Penulis



Eka Indah Mayangsari

NRP.1423014057

**HALAMAN PERSETUJUAN**

SKRIPSI

**PENGAMBARAN *INDONESIAN HOSPITALITY* DALAM  
*CORPORATE ADVERTISING* GARUDA INDONESIA VERSI  
“*HANDS*”**

Oleh:

Eka Indah Mayangsari

NRP.1423014057

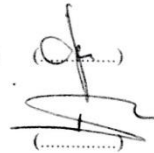
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Theresia Intan Putri H., S.Sos, M.Ikom

NIK.142.10.0651

Pembimbing II : Yuli Nugraheni, S.Sos, M.Si

NIK.142.09.0647



(.....)  
(.....)

Surabaya, 24 Januari 2018

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : Rabu, tanggal 17 Januari 2018



Dewan Penguji:

1. Ketua : Dra. Sri Moerdijati., MS.  
NIK.142.LB.0852
2. Sekretaris : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.  
NIK.142.09.0647
3. Anggota : Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom.  
NIK.142.10.0651
4. Anggota : Noveina S. Dugis., S.Sos., MA.  
NIK.142.11.0708

v

v

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Eka Indah Mayangsari

NRP : 1423014057

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **PENGGAMBARAN *INDONESIAN HOSPITALITY* DALAM *CORPORATE ADVERTISING* GARUDA *INDONESIA* VERSI *HANDS***

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan diinternet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian peenyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Januari 2018

Yang Menyatakan,

  
Eka Indah Mayangsari

## KATA PERSEMBAHAN

“Terjatuh sembilan kali dan bangkitlah sepuluh kali”, begitulah motivasi yang peneliti gunakan dalam mengerjakan skripsi ini. Banyak rintangan yang harus dilalui dalam mengerjakan penelitian ini, begitu pula banyak pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan. Lulus 3,5 tahun menjadi impian yang harus diwujudkan bagi peneliti, mengingat semua kerja keras yang dilakukan oleh kedua orangtua untuk menyekolahkan puterinya, membuat peneliti bersemangat untuk bisa menyelesaikan studi ini. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk kedua orangtua tercinta yang telah memberikan banyak pengorbanan bagi peneliti. Terimakasih telah mengajarkan peneliti untuk bisa menjadi sosok yang kuat dan mandiri, Pa. Terimakasih juga karna telah menjadikan peneliti sebagai pribadi yang selalu sabar dan berada di jalan Allah SWT, Ma.

*“Be fearless. Have the courage to take risk. Go where there are no guarantees. Get out of your comfort zone, even if it means being uncomfortable. The road less traveled is sometimes fraught with barricades bumps and uncharted terrain. But it is on that road where your character is truly tested. And have the courage to accept that you are not perfect –nothing is and no one is – and that’s okay – Katie Courie.*

Surabaya, 9 Januari 2018

Eka Indah Mayangsari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan anugrahNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penggambaran *Indonesian Hospitality* Dalam *Corporate Advertising* Garuda Indonesia Versi *Hands*” dengan baik dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Skripsi yang berjudul “Penggambaran *Indonesian Hospitality* Dalam *Corporate Advertising* Garuda Indonesia Versi *Hands*” ini merupakan penelitian yang membahas mengenai penggambaran konsep *Indonesian Hospitality* dengan menggunakan metode semiotika milik *Charles Saunders Peirce*.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan rintangan, akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada:

1. Kedua orangtua penulis, Papa dan Mama yang selalu memberikan dukungan dan semangat baik materil maupun non materil selama pengerjaan skripsi ini.
2. Ibu Theresia Intan Putri, H. S.Sos dan Ibu Yuli Nugraheni S.Sos, M.Si sebagai dosen pembimbing penulis, terimakasih atas waktu, ilmu, dan bimbingannya, serta motivasi yang diberikan selama penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.

3. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Bu Veina, Bu Gita, Bu Anas, Pak Fins, Pak Nanang, dan Pak Deddy. Terimakasih atas semua yang telah diajarkan selama ini, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Staff Fakultas Ilmu Komunikasi, Bu Tina, Pak Djati dan Bu Ida untuk kelancaran pengurusan surat keperluan administrasi dalam pelaksanaan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan dan senasibku, Evelyne, Hanna, Yessi, Naomi, Rossy, Aldy, Oblias, Eman, Alfred, Denayu, Eka Putra. Terimakasih telah selalu membantu support dan saling mengingatkan untuk tetap fokus mengerjakan segala macam laporan terutama skripsi ini, tanpa kalian penulis tidak bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada sahabat-sahabat jauh tercinta penulis, Bopung (Sandra, Septifanny, Febby, Diah, Nadia, Vania), Blawong ( Tahani, Vanessa, Vera, Astri), Ambu (Fitri, Elang, Ocha, Williandhu), serta teman-teman yang telah membantu peminjaman buku di universitas tetangga, serta membantu segala macam urusan perskripsian, terimakasih atas jasa dan support kalian dalam membantu penulis melancarkan pengerjaan skripsi ini, semoga amal baik kalian dicatat oleh Tuhan YME.



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Surat Pernyataan Originalitas.....	iii
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing.....	iv
Lembar Pengesahan Dosen Penguji.....	v
Halaman Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Abstrak.....	xvi
Abstrac.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	12
I.3 Tujuan Penelitian.....	12

I.4 Batasan Masalah.....	12
I.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II. PERSPEKTIF TEORITIS.....	14
II.1 <i>Public Relations and Corporate Advertising</i> .....	14
II.2 Citra Sebagai Aset Penting Perusahaan.....	21
II.3 <i>Hospitality and Service Industry</i> .....	23
II.4 Budaya dan Komunikasi.....	25
II.5 Semiotika Charles Saunders Peirce.....	32
II.5 Nisbah Antar Konsep.....	35
II.6 Kerangka Konseptual.....	38
BAB III. METODE PENELITIAN.....	39
III.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	39
III.2 Metode Penelitian.....	40
III.3 Subjek Penelitian.....	41
III.4 Unit Analisis.....	42
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
III.6 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46

IV.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	46
IV.2 Penemuan Data dan Pembahasan.....	49
IV.2.1 <i>Indonesian Hospitality</i> yang digambarkan dalam iklan korporasi Garuda Indonesia vesri “ <i>hands</i> ”.....	49
IV.2.2 Relasi iklan <i>hands</i> dengan citra yang diharapkan perusahaan Garuda Indonesia.....	77
BAB V. PENUTUP.....	81
V.1 Kesimpulan.....	81
V.2 Saran.....	82
V.2.1 Saran Akademik.....	82
V.2.2 Saran Praktis.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
DAFTAR WEBSITE.....	86
DAFTAR JURNAL.....	87

## DAFTAR GAMBAR

I.1 <i>Scene</i> Iklan Korporasi AirAsia.....	5
I.2 <i>Scene</i> Iklan Korporasi Batik Air .....	6
I.3 <i>Scene</i> Iklan <i>Hands</i> Garuda Indonesia.....	7
II.1 Model Triadik Charles Saunders Peirce.....	33
III.1 Model Triadik Charles Saunders Peirce.....	44
III.2 <i>Scene</i> dalam <i>Corporate Advertising</i> Garuda Indonesia.....	45
IV.1 Potongan Tangan Kru <i>Scene</i> Pertama.....	52
IV.2 Burung Garuda Lambang Negara.....	53
IV.3 Pramugari Garuda Indonesia.....	55
IV.4 Pilot Garuda Indonesia.....	56
IV.5 Staff Check-in Counter Garuda Indonesia.....	57
IV.6 Koki Kru Garuda Indonesia.....	58
IV.7 Aircraft Maintanance Garuda Indonesia.....	59
IV.8. Marshaller Garuda Indonesia.....	60
IV.9 Gerakan Tangan dalam Potongan <i>Scene</i> Iklan.....	62
IV.10 Tari Pendet Khas Bali.....	63
IV.11 Tari Ratoh Duek.....	69

IV.12. Tangan yang Saling Berpautan.....	70
IV.13 Kostum Hamish Daud.....	72
IV.14 Tangan Kru Saling Berpautan.....	73
IV.15 Tradisi Pondongan Yogyakarta.....	75

## DAFTAR TABEL

II.1 Jenis Tanda dan Cara Kerjanya.....	35
IV.1 Lambang Negara Indonesia.....	50
IV.2 Sambutan Kru Garuda Indonesia.....	61
IV.3 Kekompakan dan Keharmonisan Gerakan.....	66
IV.4 Rasa Hormat Kru Kepada Penumpangnya.....	71

## ABSTRAK

Eka Indah Mayangsari. NRP.1423014057. Penggambaran *Indonesian Hospitality* Dalam *Corporate Advertising* Garuda Indonesia Versi “*Hands*”.

Penelitian dengan judul Penggambaran *Indonesian Hospitality* dalam *Corporate Advertising* Garuda Indonesia Versi “*Hands*”, bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penggambaran *Indonesian Hospitality* dalam iklan korporasi Garuda Indonesia versi *Hands*. Penelitian ini erat kaitannya dengan pembentukan citra harapan yang ingin diraih oleh perusahaan. Pembentukan citra merupakan salah satu tugas yang dilakukan oleh *Public Relations*. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi, Garuda Indonesia memiliki visi untuk menjadi perusahaan penerbangan yang handal, serta menawarkan layanan berkualitas bagi masyarakat dunia dengan menggunakan keramahtamahan Indonesia. Penggambaran dalam iklan korporasi ini dapat ditinjau dengan menggunakan metode semiotika model Charles Saunders Peirce. Hasilnya menunjukkan bahwa, penggambaran *Indonesian Hospitality* ini dapat dijabarkan melalui sifat-sifat dan kebudayaan yang dimiliki oleh Bangsa Indonesia. Sifat-sifat dan kebudayaan tersebut diantaranya adalah keramahan, kekompakan, keharmonisan, dan rasa hormat.

Kata Kunci: Semiotika, Citra, *Public Relations*, Garuda Indonesia, *Corporate Advertising*.

## ABSTRAC

Eka Indah Mayangsari. NRP.1423014057. *Depiction Of Indonesian Hospitality in Corporate Advertising Garuda Indonesia's Version "Hands"*

Research with the title the Depiction of Indonesian Hospitality in Corporate Advertising Garuda Indonesia's version of "Hands", aims to explain how the depiction of Indonesian Hospitality in corporate advertising Garuda Indonesia version Hands. This research is closely related to the formation of the wish image that like to be won by the company. Image formation is one of the tasks performed by Public Relations. As a company engaged in the field of transport, Garuda Indonesia has a vision to become a reliable airline, and offers quality services for the people of the world by using the hospitality of Indonesia. The depiction in this corporate advertising can be reviewed using semiotics model Charles Saunders Peirce. The results showed that, the depiction of Indonesian Hospitality this can be elaborated through the properties and cultural belonging to the nation of Indonesia. The nature and the culture of which is its hospitality, compactness, harmony, and respect.

*Key words: Semiotic, Image, Public Relations, Garuda Indonesia, Corporate Advertising.*