

CITRA PERUSAHAAN DI MATA
KELOMPOK KEPENTINGAN
(Kasus: Citra PT. Djarum di Mata Djarum *Black Car*
Community Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

YUKI DIHANA

060902924 / kom

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2010

**CITRA PERUSAHAAN DI MATA
KELOMPOK KEPENTINGAN**
(Kasus: Citra PT. Djarum di Mata Djarum *Black Car*
Community Yogyakarta)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh:

YUKI DIHANA

060902924 / kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2010**

HALAMAN PERSETUJUAN

Citra Perusahaan di Mata Kelompok Kepentingan

(Kasus: Citra PT. Djarum di Mata Djarum *Black Car Community* Yogyakarta)

SKRIPSI


Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.Sos pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh :

YUKI DIHANA

No. Mhs : 060902924

disetujui oleh :



Prof. Andre A. Hardjana, Ph.D.

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2010

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Citra Perusahaan di Mata Kelompok Kepentingan (Kasus: Citra PT.
Djarum di Mata Djarum *Black Car Community* Yogyakarta).

Penyusun : Yuki Dihana

NIM : 060902924

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari / Tanggal : Senin, 15 November 2010

Pukul : 12.00 WIB

Tempat : Ruang Pendaran Kampus IV, Gedung St. Teresa Lt. 2

TIM PENGUJI

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Penguji Utama

Prof. Andre A. Hardjana, Ph.D.

Penguji I

Drs. Setio Budi HH., M.Si.

Penguji II



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yuki Dihana

No. Mahasiswa : 060902924

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Citra Perusahaan di Mata Kelompok Kepentingan
(Kasus: Citra PT. Djarum di Mata Djarum *Black Car*
Community Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik. Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 30 November 2010.

Saya yang menyatakan



Yuki Dihana

Citra Perusahaan di Mata Kelompok Kepentingan

(Kasus: Citra PT. Djarum di Mata Djarum *Black Car Community* Yogyakarta)

ABSTRAK

Image adalah hal yang sangat penting bagi perusahaan. *Corporate image* akan membantu publik untuk mengambil sebuah keputusan penting yang akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu, adalah sebuah upaya penting untuk menciptakan *image* positif perusahaan di mata publik. Pada dasarnya, publik perusahaan dibagi menjadi dua kelompok besar, yaitu publik eksternal dan publik internal. Kelompok kepentingan merupakan bagian dari publik eksternal perusahaan yang memiliki hubungan dengan perusahaan atas dasar kepentingan tertentu. *Image* perusahaan di mata kelompok kepentingan ini dapat tertanam secara kuat dengan adanya interaksi yang dilakukan antara anggota yang tergabung dalam kelompok kepentingan dengan pihak perusahaan (karyawan). Dengan demikian, anggota kelompok memiliki *previous service experience* yang akan membantu mereka untuk mencitrakan perusahaan. Interaksi secara terus-menerus ini dapat terjadi dengan adanya kesadaran perusahaan untuk membuka diri dan menjalin *interest group relations*/hubungan dengan kelompok kepentingan.

Corporate image di mata *interest group* dapat dilihat dengan menganalisa persepsi kelompok tersebut terhadap *corporate identity*, yang meliputi simbol, komunikasi dan *behaviour* dari perusahaan yang bersangkutan. Penelitian ini mencoba mencari tahu tentang *corporate image* di mata kelompok kepentingan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Van Riel mengenai relasi antara *corporate identity* dan *corporate image*. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan cara mewawancarai narasumber terkait, dapat disimpulkan bahwa *image* PT. Djarum di mata Djarum *Black Car Community* Yogyakarta adalah positif. Meskipun demikian, tidak semua persepsi terhadap *corporate identity* baik, karena pada kenyataannya, terdapat persepsi yang kurang baik terhadap *communication*, dan 2 aspek yang menjadi bagian dalam penilaian *behaviour* perusahaan, yaitu *aksesibility* dan pelayanan perusahaan. Berdasarkan pengakuan narasumber, hal ini dipengaruhi oleh adanya kebijakan baru yang disebabkan terjadinya perubahan kepemimpinan PT. Djarum ranting Yogyakarta secara mendadak pada bulan April 2010. Dengan demikian, pada kasus penelitian ini, terdapat dua faktor yang sangat mempengaruhi *corporate image*, yaitu *formal company policies* yang berkaitan dengan terjadinya pergantian kepemimpinan perusahaan dan *previous service experience* anggota *Black Car Community* Yogyakarta.

Key words: *Corporate Image, Interest Group Relations, Corporate Identity*

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bila suatu hari ada yang bertanya padaku:
"Mengapa aku tetap bertahan dan berjuang?"
maka aku akan berkata "Tidak tahukah kamu, bahwa apa yang kukerjakan
di dunia ini, dan apa yang menjadi harapkanmu adalah untuk menyenangkan hati-mu?"*

*Karena hidupku bukanlah milikku seorang, namun adalah harapan
dari orang-orang terkasihku agar aku menjadi yang "terbaik".
Dan inilah yang coba aku penuhi, untuk membuat kalian tersenyum padaku.
Bukan karena kesempurnaanku, tapi karena kerja kerasku, semangat,
keberanian dan kegigihan yang coba kukembangkan,
sebagai senjata untuk memerangi kerasnya kehidupan....*

*Dengan segala keterbatasan yang aku miliki...
Dan dengan kasih yang tulus sebagaimana kalian mengasihiku,
Aku akan berjuang untuk mengubah setiap tetes air mata
menjadi gelak tawa dan senyum kebahagiaan...*

*Hal inilah yang akan membuatku tenang,
Yaitu saat aku mampu memenuhi janjiku padamu,
untuk membuatmu dapat tersenyum saat melihatku
mencapai mimpi-mimpi-ku...
mencapai "Impian kita..."*

Skripsi sebagai karya tulisku ini, kupersembahkan untuk:

- ♥ *My beloved family: otousan, okaasan, oneechan to otouto yang selalu ada untukku
dikala suka maupun duka... yang telah mengajarku tentang banyak hal,
dan yang selalu menyisipkan namaku dalam setiap doa.*
- ♥ *Sahabat-sahabat terbaik-ku yang telah menghiasi setiap langkah hidupku.*
- ♥ *Semua orang yang mengasihiku dengan tulus dan tak henti memberi semangat dan
pengajaran akan kehidupan padaku.*

Salam, Yuki Dihana.

- Penulis -

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai penulis, sehingga penulis dapat melalui setiap proses skripsi, mulai dari pemilihan topik skripsi, pengumpulan data dan analisa data sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.

Penelitian yang dilakukan peneliti guna memperoleh gelar Sarjana 1 ini berjudul “Citra Perusahaan di Mata Kelompok Kepentingan” dan bertujuan untuk mengetahui Citra PT. Djarum di Mata *Djarum Black Car Community* Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pihak PT. Djarum (P. Sony Sasono, P. Tekky Sugiarto) yang telah memberikan banyak informasi yang penulis butuhkan untuk membuat skripsi ini dan atas nasehat, perhatian, semangat dan doa yang telah bapak berikan untuk penulis.
2. Prof. Andre A. Hardjana, Ph.D. untuk waktu yang prof berikan guna membimbing penulis sampai pada “garis finish” dan kesabaran yang tidak ada habisnya selama proses pengerjaan skripsi ini. Dan juga untuk Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si. dan Drs. Setio Budi HH, M.Si. yang telah membantu penulis dalam menyempurnakan penelitian ini lewat saran dan kritik yang bersifat membangun.
3. Orang tua penulis, untuk dukungan moral maupun materi, serta doa selama proses penelitian dan penyusunan makalah skripsi. *My lovely sister and my but2 arigatou* untuk semua keceriaan yang kalian berikan di saat aku mulai jenuh dan membutuhkan semangat untuk terus maju.

4. Narasumber yang sudah banyak membantu terselesainya tugas akhir ini, pak Agus, pak Deden, pak Budi, mas Roy, mas Rian, mas Imam, mas Alpen dan mas Brian. Terima kasih atas waktu yang diberikan disela-sela kesibukan dan terima kasih untuk kerjasamanya selama ini.
5. Oom Edhie dan tante Ita-ku terkasih... terima kasih banyak atas kebersamaannya selama ini. Perhatian dan kasih serta doa yang kalian berikan sangat membantu dalam memberikan semangat untuk terus maju dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh sukacita.
6. *All of my bestfriend...Po, anata no tame ni hontou ni arigatou gozaimasu... Anata ga naraba, kanarazu dekinai yo!!! Pup: finally, let's prepare for better future, Small Angel: xie2 njel buat semangatnya, we can do it! ahahaha...move on!!!* Gienardy Melda, Riska Ramali, Yovita Yumeida, Yo-chan, Yoshii-kun *my little brother*, terima kasih atas semua dukungan dan keceriaan kalian selama ini, sungguh tanpa kalian semua perjalananku ini tidak akan menjadi berarti dan penuh warna. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini, hingga pada akhirnya laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis membuka kesempatan bagi siapa saja yang hendak memberikan saran dan kritik untuk menyempurnakan laporan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Terima Kasih.

Yogyakarta, 30 November 2010

Salam, Penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAKSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Teori	6
F. Kerangka Konsep	23
G. Metodologi Penelitian	31
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	45
A. Profil PT. Djarum	45
1. Sejarah Umum PT. Djarum	45
2. Visi, Misi, Nilai Inti	47

3. Logo Perusahaan	48
4. Struktur Organisasi PT. Djarum	49
5. <i>Corporate Social Responsibility</i>	50
B. Profil Djarum <i>Black Car Community</i> (BCC) Yogyakarta.	54
1. Sejarah Djarum <i>Black Car Community</i> Yogyakarta	54
2. Djarum BCC Yogyakarta sebagai Kelompok Kepentingan.....	56
3. Data Kepengurusan BCC Yogya Tahun 2010.....	60
4. Tugas dan Tanggung Jawab Pengurus BCC Yogyakarta.....	61
5. Media Komunikasi Djarum <i>Black Car Community</i> Yogyakarta.....	64
6. <i>Event</i> Djarum <i>Black Car Community</i> Yogyakarta.....	67
BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	73
A. Temuan Data Penelitian	73
1. Hasil wawancara dengan BCC periode 2008/2009 s/d Nov 2010.	80
2. Hasil wawancara dengan BCC periode Mei 2010 s/d Nov 2010.....	109
B. Analisis Penelitian	131
1. <i>Formal Companies Policies</i>	135
2. <i>Previous Product/service experience</i>	137
3. <i>Symbol</i>	140
4. <i>Communications</i>	144
5. <i>Behavior</i>	148
BAB IV PENUTUP.....	156
A. Kesimpulan	156
B. Saran	161
DAFTAR PUSTAKA	165
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. <i>Corporate Identity in Relation to Corporate Image</i>	13
GAMBAR 2. <i>Creating Corporate Image and Reputation</i>	21
GAMBAR 3. Kerangka Konseptual	26
GAMBAR 4. Logo Perusahaan	48
GAMBAR 5. Struktur Organisasi PT. Djarum	49
GAMBAR 6. Data Kepengurusan BCC Yogyakarta tahun 2010.....	60
GAMBAR 7. <i>Creating Corporate Image and Reputation</i>	133
GAMBAR 8. <i>Corporate Identity in Relation to Corporate Image</i>	140

DAFTAR LAMPIRAN

Interview guide untuk penanggung jawab BCC PT. Djarum (pra survey).

Interview guide untuk narasumber (anggota BCC Yogyakarta).

Foto dokumentasi pelaksanaan wawancara peneliti dengan narasumber.

Transkrip wawancara peneliti dengan penanggung jawab BCC PT. Djarum.

Transkrip wawancara peneliti dengan narasumber (anggota BCC Yogyakarta).

