

**PENGUATAN IDENTITAS PERUSAHAAN SEBAGAI
STRATEGI PEMBENTUKAN CITRA**

**(Studi Kasus pada *The House of Raminten* Kota Baru Yogyakarta
dalam Membentuk Citra Tradisional Modern)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom)**

Disusun Oleh:

HARLINDHA PUSPITASARI

080903595/KOMUNIKASI

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

2013

**PENGUATAN IDENTITAS PERUSAHAAN SEBAGAI
STRATEGI PEMBENTUKAN CITRA**

**(Studi Kasus pada *The House of Raminten* Kota Baru Yogyakarta
dalam Membentuk Citra Tradisional Modern)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

HarlindhaPuspitasari

08.09.03595/KOMUNIKASI

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

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGUATAN IDENTITAS PERUSAHAAN SEBAGAI STRATEGI

PEMBENTUKAN CITRA

**(Studi Kasus pada *The House of Raminten* Kota Baru Yogyakarta dalam Membentuk
Citra Tradisional Modern)**

SKRIPSI

Disusun sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Ilmu Komunikasi dengan
konsentrasi studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

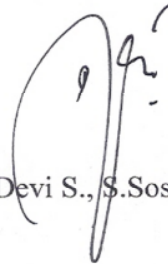
Disusun Oleh :

Harlindha Puspitasari

08 09 03595

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing



Ike Devi S., S.Sos., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGUATAN IDENTITAS PERUSAHAAN SEBAGAI
STRATEGI PEMBENTUKAN CITRA

Penyusun : Harlindha Puspitasari

NPM : 08 09 03595/Komunikasi

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

Hari/Tanggal : 18 February 2013

Waktu : 13:30 WIB

Tempat : Ruang Pendaran 2 FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji Utama

Ike Devi S., S.Sos., M.Si

Penguji I

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M. Si.

Penguji II



HALAMAN PERSEMBAHAN

*Tuhan memberkati dan memberi segala yang kita terima dari kemurahan-Nya...
Ia mengirimkan Roh Kudus yang senantiasa berpikir benar dan bijaksana...
Jangan pernah lupa mengucapkan syukur kepada-Nya...
"Tuhan hanyalah sejauh doa"*

*Karya ini sepenuhnya dipersembahkan kepada...
Tuhan Yesus Kristus yang selalu menopangku dalam berkat_Nya
FX Ujang Sudiharyono, Rosalina Kamelda, Adutya Dwi Cahyo... my best family
Thomson Willy Siahaan... my beloved
Teman-teman terkasih
Para Dosen FISIIP UAJY terhormat... dan...
Kampusku... kenanganku...*

You are the best I had ever...

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : HARLINDHA PUSPITASARI
No. Mhs : 09 09 03595
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul Karya Tulis : PENGUATAN IDENTITAS PERUSAHAAN SEBAGAI STRATEGI PEMBENTUKAN CITRA

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 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 kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melanjutkan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran saya sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 07 February 2013

Saya yang menyatakan

Harlindha Puspitasari



KATA PENGANTAR

Terpujilah nama Tuhan Yesus Kristus atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul "PENGUATAN IDENTITAS PERUSAHAAN SEBAGAI STRATEGI PEMBENTUKAN CITRA" merupakan syarat akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan masukan, motivasi, saran, dan bimbingan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas proses-Mu yang baik dan terencana bagiku. Terima kasih untuk setiap rahmat, berkat yang Kau berikan dalam hidupku. Khususnya mengabulkan permohonan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluargaku terkasih, Papa Ujang Sudiharyono, Mama Rosalina Kamelda, dan Adikku tersayang Aditya Dwi Cahyo. Terima kasih atas doa, kesabaran, dukungan, dan kepercayaan yang selalu kalian berikan.
3. Ibu Ike Devi S., S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing dan dosen penguji I. Terima kasih atas perhatian, bimbingan, dukungan, dan kesabarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Terima kasih kepada Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si dan Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si selaku dosen penguji utama dan dosen penguji II yang telah menguji penulis dalam pendadaran. Terimakasih atas kritik dan saran yang sangat bermanfaat.
5. Thomson Willy, yang selalu ada dikala susah maupun senang. Terima kasih atas doa, dukungan, saran, dan kesabarannya. Terima kasih sudah menjadi tempat mengadu ketika penulis merasa putus asa dan kehilangan harapan. Terimakasih untuk semua semangat dan kasih sayang yang masih selalu diberikan hingga pada saat ini. Terimakasih untuk selalu mengingatkan penulis untuk terus mengucap syukur atas semua kejadian yang dilalui penulis.
6. Terimakasih kepada para dosen dan staff FISIP UAJY yang telah memberikan penulis banyak ilmu selama masa-masa kuliah. Penulis tidak akan pernah melupakan jasa-jasa dan kebaikan yang diberikan. Kalian adalah pahlawan tanpa tanda jasa.
7. *The House of Raminten* Kota Baru Yogyakarta. Mas Bayu, Mas Yadi, Mbak Lisa, dan Mas Topan yang telah memberikan segala informasi yang diperlukan penulis dan terima kasih kepada segenap rekan-rekan Raminten yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
8. Chiko, yang selalu menemani penulis setiap waktu. Terimakasih karena sudah menemani penulis selama mengerjakan skripsi walaupun kerjanya hanya makan, main, dan tidur.

9. Terimakasih buat Qiqi Kadek Astrea. Terima kasih sudah menemani selama detik-detik perjuangan menuju puncak penyelesaian skripsi.
10. Terimakasih buat Julyani Fisip'08 yang sudah menemani penulis menunggu ketemu Pak Hamzah Sutikno. Terimakasih atas pinjaman kameranya.
11. Teman-teman Fisip dari yang muda hingga yang tua, Yusi, Leo, Frans, Ninda, Reza, Mita, Arin, Kova, Vivi, Priska, Kak Jojo, Kak Esi, Kak Mira, Kak Yosi, Natalis. Terima kasih untuk setiap pertemuan yang kita luangkan bersama, aku pasti akan selalu merindukan saat-saat kita kumpul bersama.
12. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan dukungan kepada penulis sampai akhirnya skripsi ini selesai.

Yogyakarta, 07 February 2013

Harlindha Puspitasari

Harlindha Puspitasari
08 09 03595

PENGUATAN IDENTITAS PERUSAHAAN SEBAGAI STRATEGI PEMBENTUKAN CITRA

ABSTRAKSI

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya kuliner semakin berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Untuk membedakan perusahaan yang satu dengan yang lainnya, Perusahaan tersebut harus menginterpretasikan sesuatu yang unik dan khas sehingga bias membuat publik bisa membedakan antara perusahaan satu dengan yang lain. Raminten yang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang kuliner khususnya kafe hadir dengan konsep yang memiliki ciri khas tersendiri. Keunikannya terjadi dimana *The House of Raminten* mengkombinasikan konsep jawa dan modern dalam mengusung citra tradisional modern. Konsep tradisional modern yang diusung oleh *The House of Raminten* merupakan bentuk identitas perusahaan. Identitas perusahaan tersebut terlihat dari simbol-simbol secara visual, seperti gaya bangunan dan interior, atribut seragam, aksesoris yang menunjang, hingga pelayanan. Unsur budaya dipilih karena pada saat ini banyak perusahaan jasa khususnya kafe jarang menyajikan sesuatu yang berbau tradisional khususnya mengangkat tradisi budaya sendiri. Selain melestarikan budaya jawa melalui tradisi budaya Jawa yang telah melekat sebelumnya, penambahan konsep modern yang ada pada Raminten berguna untuk memudahkan pengunjung untuk lebih mengenal dan memahami karakteristik mereka terutama dalam memberikan kesan yang mendalam kepada pengunjung.

Identitas perusahaan yang dimiliki oleh *The House of Raminten* diajukan sebagai tujuan dalam membentuk citra sebagai kafe tradisional modern. Untuk menunjang pembentukan keduanya, manajemen melakukan strategi khususnya strategi pembentukan citra melalui identitas perusahaan. Penelitian ini menggunakan teori dasar mengenai membentuk identitas perusahaan, citra perusahaan dan strategi pada umumnya. Metode yang digunakan adalah metode studi kasus mengenai strategi pembentukan citra yang dilakukan *The House of Raminten* dalam membentuk citra sebagai kafe tradisional modern. Strategi yang dilakukan oleh *The House of Raminten* ialah menguatkan identitas perusahaan sebagai langkah untuk membentuk citra. Hal ini terkait dengan penentuan visi misi, tujuan, target khalayak, perencanaan, hingga monitoring. Strategi yang dilakukan oleh *The House of Raminten* dilakukan guna menjadikan diri sebagai kafe tradisional namun bertaraf bintang lima. Hal tersebut direalisasikan melalui upaya pelaksanaan strategi yang sudah direncanakan dan menjadi kontinuitas untuk dilaksanakan.

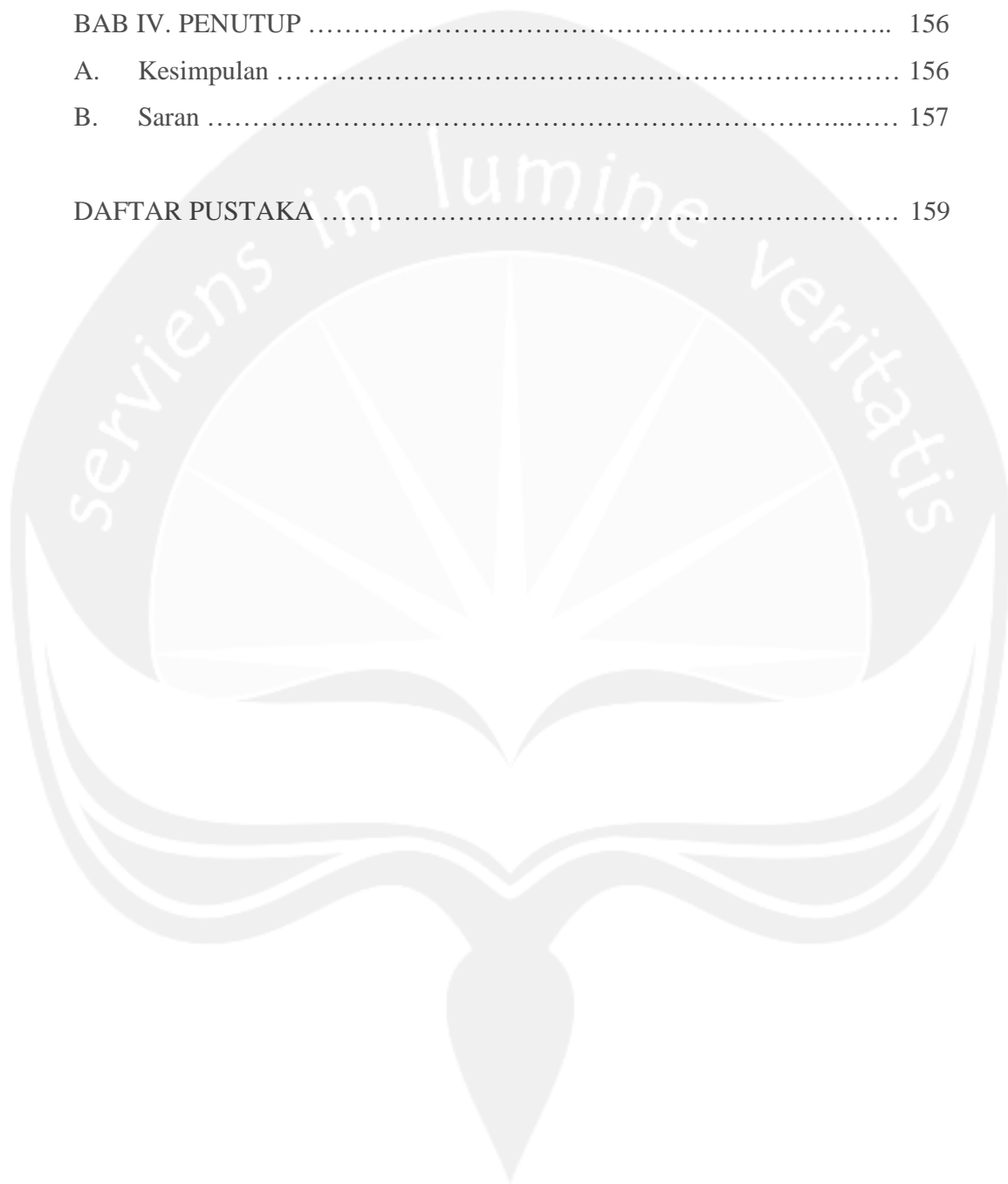
Kata Kunci : Identitas Perusahaan, Citra, Strategi Pembentukan Citra, dan Tradisional Modern

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitan	8
1. Manfaat Akademik	8
2. Manfaat Praktik	8
E. Kerangka Teori.....	9
1. Citra.....	9
Pengertian Citra	9
Pembentukan Citra	15
2. Identitas Perusahaan	20
3. Identitas Perusahaan Membentuk Citra Perusahaan.....	26
4. Strategi.....	29

F.	Kerangka Konsep.....	35
1.	Penguatan Identitas Perusahaan.....	35
2.	Konsep visual dan non visual identitas perusahaan.....	38
3.	Membentuk Citra melalui Identitas Perusahaan.....	39
4.	Strategi Pembentukan Citra melalui Identitas Perusahaan.....	42
5.	Tahapan Strategi Pembentukan Citra	43
G.	Metodologi Penelitian	46
1.	Jenis Penelitian	46
2.	Metode Penelitian	46
3.	Obyek Penelitian	47
4.	Teknik Pengumpulan Data	47
5.	Teknik Analisis Data	49
	BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	51
A.	Profil Organisasi	51
1.	Sejarah <i>The House of Raminten</i>	51
2.	Gambaran Umum <i>The House of Raminten</i> Kota Baru Yogyakarta..	52
3.	Lokasi <i>The House of Raminten</i>	55
B.	Struktur Organisasi	55
	BAB III. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	60
A.	Hasil Penelitian.....	60
1.	Citra di <i>The House of Raminten</i>	61
a.	Pembentukan Citra melalui Identitas Perusahaan.....	61
	Konsep Tradisional Jawa dan Modern.....	63
b.	Pelayanan Sebagai Bagian dari Pembentukan Citra	81
2.	Strategi Pembentukan Citra melalui Identitas Perusahaan.....	92
B.	Analisis	136

BAB IV. PENUTUP	156
A. Kesimpulan	156
B. Saran	157
DAFTAR PUSTAKA	159



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tahapan Strategi Johnson, Scholes & Whittington.....34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Skema Dowling.....	17
Gambar 2	Skema Birkigt dan Stadler	27
Gambar 3	Konsep Pembentukan Citra melalui Identitas Perusahaan.....	62
Gambar 4	Interior dan Kursi Talami	66
Gambar 5	Dokar.....	67
Gambar 6	Dupa	67
Gambar 7	Pak Hamzah SutikNo.....	69
Gambar 8	Sosok Raminten.....	69
Gambar 9	Patung Ganesa.....	70
Gambar 10	Burung Jalak Bali dalam sangkar.....	71
Gambar 11	Lampu Hias.....	71
Gambar 12	Kuda.....	72
Gambar 13	Arca.....	72
Gambar 14	Perempuan Membatik.....	73
Gambar 15	Minuman Susu.....	76
Gambar 16	Nasi Kucing dan Wedang Sere.....	76
Gambar 17	Nama dan Logo <i>The House of Raminten</i>	78
Gambar 18	Bakpia Djawa <i>The House of Raminten</i>	79
Gambar 19	Karyawan bersimpuh.....	84
Gambar 20	Seragam karyawan wanita.....	86
Gambar 21	Seragam karyawan pria.....	86
Gambar 22	Slogan.....	88
Gambar 23	Karyawan pria.....	88
Gambar 24	Menu makanan.....	89
Gambar 25	Menu makanan.....	89
Gambar 26	Tahapan strategi pembentukan citra	95
Gambar 27	Kereta.....	101
Gambar 28	Nasi kucing.....	113
Gambar 29	Interior.....	115
Gambar 30	Interior.....	115
Gambar 31	Interior.....	117
Gambar 32	Vas Bunga.....	117
Gambar 33	Patung Tuhan Yesus.....	118
Gambar 34	Interior.....	119
Gambar 35	Interior.....	119
Gambar 36	Vas Bunga.....	120
Gambar 37	Pigura.....	121
Gambar 38	Pigura.....	121
Gambar 39	Foto Karyawan.....	122
Gambar 40	Karyawan Duduk Bersimpuh.....	124
Gambar 41	Slogan.....	126

Gambar 42	Slogan.....	126
Gambar 43	Slogan.....	127
Gambar 44	Menu Minuman.....	129
Gambar 45	Daftar Menu.....	130
Gambar 46	Kursi <i>Waiting List</i> dan Televisi.....	131



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide

Lampiran 2 Hasil Wawancara

