

**AKTIVITAS PEMBENTUKAN *BRAND IMAGE* PT. DUTA WIBAWA
MANDA PUTRA DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN
KONSUMEN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

NOEL GERALDINE YEREMIA RAMBING

190906899/KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

AKTIVITAS PEMBENTUKAN *BRAND IMAGE* PT. DUTA WIBAWA MANDA PUTRA
DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

NOEL GERALDINE YEREMIA RAMBING

190906899/KOM

disetujui oleh :


Pupung Arifin, S.Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : *AKTIVITAS PEMBENTUKAN BRAND IMAGE PT. DUTA WIBAWA MANDA PUTRA DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN*

Penyusun : NOEL GERALDINE YEREMIA RAMBING

NPM : 190906899

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Kamis, 4 Januari 2024

Pukul : 10.30 – 11.25 WIB

Tempat : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nobertus Ribut Santoso, S.S., M.A.

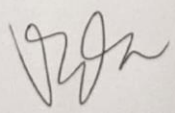
Penguji Utama

Pupung Arifin, S.Sos., M.Si.

Penguji I

Caecilia Santi Praharsiwi, S.IKom., M.A.

Penguji II


.....
Irene Santika Vidiadari, S.IKom., M.A.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noel Geraldine Yeremia Raming

NPM : 190906899

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : AKTIVITAS PEMBENTUKAN BRAND IMAGE PT. DUTA WIBAWA
MANDA PUTRA DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 14 Desember 2023

Saya yang menyatakan,



Noel Geraldine Yeremia Raming

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya dalam proses penelitian ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Aktivitas Pembentukan *Brand Image* PT. Duta Wibawa Manda Putra Dalam Membangun Kepercayaan Konsumen” ini dengan baik. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Peneliti juga mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berjasa dalam segala proses penelitian ini. Ucapan terima kasih yang tak terhingga ini peneliti berikan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas hikmat, kasih, penyertaan, dan anugerah yang diberikan-Nya, sehingga peneliti dapat melalui proses penelitian ini dengan sangat baik.
2. Seluruh keluarga peneliti, terkhusus orang tua dan adik peneliti yang selalu memberikan semangat dan penguatan, melalui doa maupun dukungan lainnya yang tidak dapat digantikan dalam bentuk apapun.
3. Bapak Pupung Arifin, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan yang terbaik untuk peneliti dengan sabar dan suportif.
4. Semua sahabat dan orang-orang terdekat peneliti yang lainnya tanpa terkecuali, sebagai orang-orang yang selalu setia menemani dan memberikan semangat melalui hiburan rekeh dan pelukan yang hangat.

Noel Geraldine Yeremia Raming
NPM: 190906899/KOM

AKTIVITAS PEMBENTUKAN *BRAND IMAGE* PT. DUTA WIBAWA MANDA PUTRA DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN

ABSTRAK

PT. Duta Wibawa Manda Putra merupakan Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI) yang berada dalam industri ketenagakerjaan. Perusahaan ini bekerja menyalurkan Pekerja Migran Indonesia (PMI) ke berbagai negara di Asia maupun Eropa, seperti Malaysia, Brunei Darussalam, Turki, Korea, Jepang, Taiwan, Australia, dan Inggris. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas pembentukan *Brand Image* PT. Duta Wibawa Manda Putra dalam membangun kepercayaan konsumen. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Wawancara penelitian dilakukan dengan narasumber dari tim Marketing dan Rekrutmen PT. Duta Wibawa Manda Putra, serta dengan alumni pekerja migran yang telah berangkat melalui PT. Duta Wibawa Manda Putra. Hasil temuan data menunjukkan bahwa PT. Duta Wibawa Manda Putra memiliki berbagai aktivitas pembentukan *brand image* dalam membangun kepercayaan konsumen, seperti melakukan kunjungan ke perusahaan penempatan, menjalin kerja sama dengan sekolah, mengadakan kegiatan sosialisasi, orientasi *job*, dan juga *Open House* yang langsung dilaksanakan di kantor perusahaan. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa PT. Duta Wibawa Manda Putra memakai media sosial untuk memperluas jangkauan *audiens* dan berbagi informasi yang beragam.

Kata Kunci: *Brand Image*, Kepercayaan Konsumen, Pekerja Migran

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Akademis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	8
E. Kerangka Teori.....	8
1. Brand Image	8
2. Kepercayaan Konsumen Terhadap Merek	11
F. Metodologi Penelitian.....	13
1. Jenis Penelitian.....	13
2. Metode Penelitian.....	13
3. Subjek Penelitian.....	14
4. Teknik Pengumpulan Data.....	14
5. Teknik Analisis Data.....	15
6. Teknik Keabsahan Data.....	16
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	18
A. Profil PT. Duta Wibawa Manda Putra	18
B. Susunan Organisasi PT. Duta Wibawa Manda Putra	19
C. Produk / Jasa PT. Duta Wibawa Manda Putra	20
D. Profil Narasumber	23
BAB III TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Temuan Data	25
1. Brand Image yang ingin dibentuk PT. Duta Wibawa Manda Putra terhadap Klien	25

2. Aktivitas Pembentukan <i>Brand Image</i> PT. Duta Wibawa Secara Langsung kepada Klien.....	26
3. <i>Brand Image</i> yang ingin dibentuk PT. Duta Wibawa Manda Putra terhadap Konsumen Calon Pekerja Migran.....	30
4. Aktivitas Pembentukan <i>Brand Image</i> PT. Duta Wibawa Manda Putra Secara Langsung kepada Konsumen Calon Pekerja Migran	32
5. Aktivitas Pembentukan <i>Brand Image</i> PT. Duta Wibawa Manda Putra Secara Tidak Langsung kepada Konsumen Calon Pekerja Migran dan Klien	41
B. Pembahasan.....	45
1. Brand Image	45
2. Kepercayaan Konsumen.....	49
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	54
1. Saran Akademis	54
2. Saran Praktis	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	58
Tabel Matriks Penelitian.....	58
Pertanyaan kepada Direktur Supervisor Divisi Marketing & Rekrutmen	60
Pertanyaan kepada Staff Rekrutmen.....	61
Pertanyaan kepada Alumni Pekerja Migran Indonesia melalui PT. Duta Wibawa Manda Putra	61
Pedoman Observasi	61
Transkrip Wawancara	62
Wawancara Anjas Rifanda (Marketing & Recruitment Supervisor)	62
Wawancara Alnira Firlianur (<i>Recruitment Officer</i>), 29 September 2023	72
Wawancara Cholifah Hidayah (Alumni Pekerja Migran), 17 Oktober 2023.....	77
Tabel Coding Wawancara.....	80
1. Tabel Coding Wawancara Anjas Rifanda	80
2. Tabel Coding Wawancara Alnira Firlianur, 29 September 2023	100
3. Tabel Coding Wawancara Cholifah Hidayah, 17 Oktober 2023	108
Lampiran Observasi Penelitian.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Logo PT. Duta Wibawa Manda Putra.....	19
Gambar. 2.2 Pemberian Penghargaan oleh Menteri Ketenagakerjaan Indonesia kepada Direktur PT. Duta Wibawa Manda Putra dalam acara <i>Indonesian Migrant Worker Awards 2022</i> di Lombok, NTB.....	20
Gambar. 2.3 Struktur Organisasi PT. Duta Wibawa Manda Putra.....	21
Gambar. 2.4 Flyer lowongan pekerjaan sektor formal.....	22
Gambar. 2.5 Flyer lowongan pekerjaan sektor formal.....	22
Gambar. 2.6 Flyer lowongan pekerjaan sektor formal.....	22
Gambar. 2.7 Flyer lowongan pekerjaan sektor informal.....	23
Gambar. 2.8 Flyer Duta Glory Academy.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Followers dan Feeds Instagram PT. Adila Prezki Farindo Duta, PT. Prima Duta Sejati, dan PT. Duta Wibawa Manda Putra.....	4
Tabel Matriks Penelitian.....	58
Tabel Coding Wawancara Anjas Rifanda.....	80
Tabel Coding Wawancara Alnira Firlianur.....	100
Tabel Coding Wawancara Cholifah Hidayah.....	108

