

***CORPORATE COMMUNICATION* DALAM MENINGKATKAN
REPUTASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



Disusun oleh:

DEDE ANDRES

190900164

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2023

***CORPORATE COMMUNICATION* DALAM MENINGKATKAN
REPUTASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



Disusun oleh:

DEDE ANDRES

190900164

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

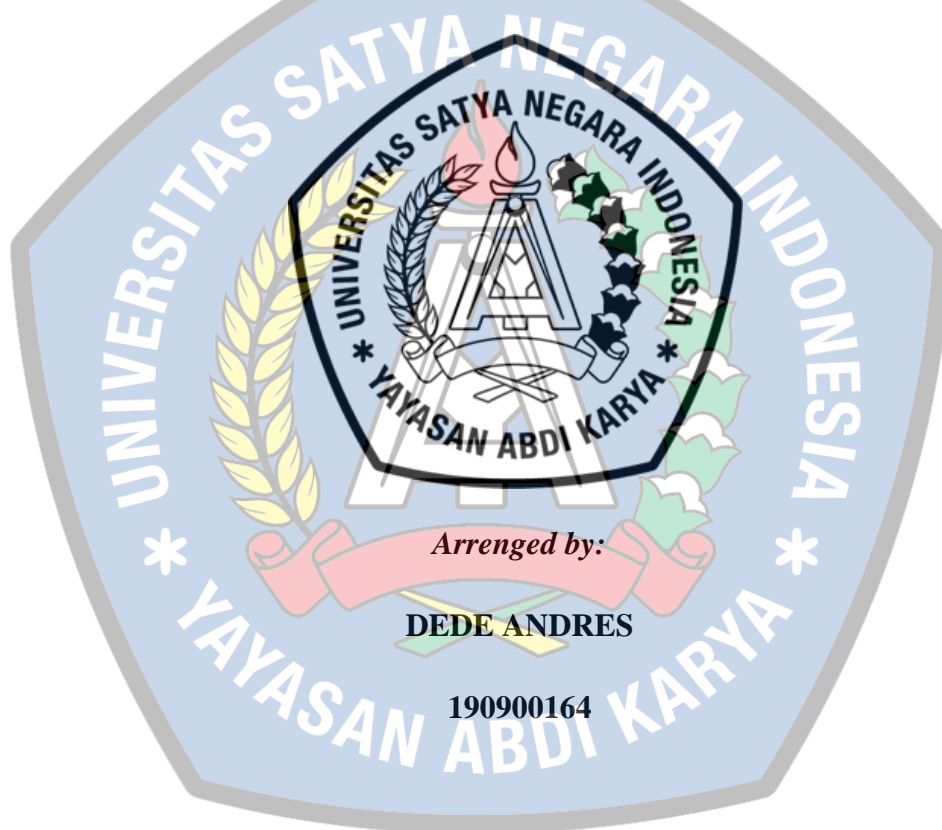
JAKARTA

2023

***CORPORATE COMMUNICATION IN INCREASING
REPUTATION DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BEKASI***

THE THESIS

***Submitted in Partial Fulfillment of Requirement for the Attainment of A
Bachelor Degree in Communication Science Program***



FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2023

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas tercantum sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 15 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



(DEDE ANDRES)
190900164

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : DEDE ANDRES

NIM : 190900164

JUDUL : *Corporate Communication* Dalam Meningkatkan
Reputasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi

Jakarta, 15 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

Helen Olivia, S.I.Kom., M.I.Kom

Fitri Sarasati M., S.I.Kom., M.Sc

Ketua Program Studi

Dekan FISIP

Dr. Achmad Budiman S., M.I.Kom

Drs. Solten Bajagnguk, M.M

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : DEDE ANDRES
NIM : 190900164
JUDUL : *Corporate Communication* Dalam Meningkatkan
Reputasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 15 Agustus 2023

Menyetujui,

Ketua Penguji : Fitri Sarasati M., S.I.Kom., M.Sc (.....)

Anggota Penguji I : Sandra Olifia, M.Si (.....)

Anggota Penguji II : Risqi Inayah Dwijayanti, M.I.Kom (.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dr. Achmad Budiman S., M.I.Kom



Drs. Solten Rajagukguk, M.M

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya serta doa ibu sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “*Corporate Communication* Dalam Meningkatkan Reputasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.” Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini bagi penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya kepada:

1. Dr. Sihar P.H Sitorus, B.S.B.A., M.B.A selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Drs. Solten Rajagukguk, M.M selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Dr. Achmad Budiman Sudarsono, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi FISIP Universitas Satya Negara Indonesia.
4. Fitri Sarasati M., S.I.Kom., M.Sc selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing pertama yang telah memberikan banyak masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
5. Helen Olivia, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staff lingkungan Universitas Satya Negara Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu dari awal perkuliahan hingga saat ini.
7. Wulan Pratiwi, S.H., M.H Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi

sekaligus *key informant* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan penelitian dalam penyusunan skripsi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

8. Ubaidillah, S.Sos., M.Si., Ali Safari, S.T., selaku *informant* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi yang telah membantu penulis untuk kegiatan penelitian dalam penyusunan skripsi.
9. Pak Dadang, Pak Syukron, Pak Sodik, Pak Mawardi, Teh Mini, Bu Maranti, sebagai bagian dari UPTD Umpeg Lantai 3 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis sampai tersusunnya skripsi.
10. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2019 khususnya Rida dan Rafly Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Satya Negara Indonesia Kampus B Bekasi dan seluruh pihak yang terlibat penulis tidak bisa menyebutkan satu persatu. Penulis ucapkan terimakasih atas dukungan kalian semua.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan semuanya dengan cinta dan kasih sayang. Akhir kata penulis berharap semoga dalam penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi pribadi penulis sendiri dan umumnya bagi yang membaca skripsi.

Jakarta, 15 Agustus 2023



DEDE ANDRES

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

Nama : Dede Andres
NIM : 190900164
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Corporate Communication Dalam Meningkatkan Reputasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi
Jumlah Halaman : xiii Halaman + 94 Halaman + Lampiran
Bibliografi : 10 Buku (2013-2021); 7 Jurnal; 5 Website

ABSTRAK

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) melakukan Operasi Tangkap Tangan (OTT) Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi sehingga reputasinya menjadi buruk. Untuk mengatasi peristiwa itu berfokus pada aktivitas *corporate communication* yang lebih spesifik dalam meningkatkan reputasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *corporate communication* dalam meningkatkan reputasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

Teori *Image Repair* merupakan tahap-tahap yang dilaksanakan *corporate communication* dalam meningkatkan reputasi organisasi yang telah rusak. Tahapannya yaitu *Denial, Evading of Responsibility, Reducing Offensiveness of Event, Mortification, dan Corrective Action*.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara serta observasi terhadap *key informant* dan *informant* menggunakan paradigma konstruktivistik. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus serta untuk menguji keterpercayaan data dengan cara triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan *corporate communication* yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi sebagai upaya meningkatkan reputasi menggunakan tahapan dalam teori *image repair* yaitu *Denial, Evading of Responsibility, Reducing Offensiveness of Event, Mortification, dan Corrective Action*.

Menjalin kerjasama dengan para pemangku kepentingan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi supaya dalam menyevaluaskan penjelasan dalam meningkatkan reputasi.

Kata Kunci : *corporate communication, reputasi, teori image repair*
Pembimbing I : Fitri Sarasati M., S.I.Kom., M.Sc
Pembimbing II : Helen Olivia, S.I.Kom., M.I.Kom

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA

Name : Dede Andres
Student Registration Number : 190900164
Field of Study : *Communication Science*
Specialization : *Public Relations*
Corporate Communication In Increasing Reputation Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi
Pages : *xiii Pages + 94 Pages + Attachments*
Bibliography : *10 Books; (2013-2021); 7 Journals; 5 Website*

ABSTRACT

The Corruption Eradication Commission conducted a Hand-Catching Operation for the Secretary of Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi so that its reputation became bad. To overcome this incident, it focuses on more specific corporate communication activities to enhance reputation. The purpose of this study was to determine the role of corporate communication in increasing the reputation of Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

Image Repair Theory are the stages carried out by corporate communication in improving the reputation of an organization that has been damaged. The stages are: Denial, Evading of Responsibility, Reducing Offensiveness of Event, Mortification, and Corrective Action.

This research is descriptive qualitative. Data were obtained from interviews and observations of key informants and informants using a constructivist paradigm. This study uses the case study method and to test the reliability of the data by means of triangulation.

The results of this study indicate that corporate communication is carried out by Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi as an effort to improve reputation using stages in image repair theory, namely Denial, Evading of Responsibility, Reducing Offensiveness of Event, Mortification, and Corrective Action.

Establishing cooperation with stakeholders from Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi so that they can disseminate information to improve reputation.

Keywords : ***corporate communication, reputation, image repair theory***
Advisor I : ***Fitri Sarasati M., S.I.Kom., M.Sc***
Advisor II : ***Helen Olivia, S.I.Kom., M.I.Kom***

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS	ii
TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teoritis	11

2.1.1 Teori <i>Image Repair</i>	11
2.2 Landasan Konseptual.....	16
2.2.1 Komunikasi.....	16
2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	20
2.2.2.1 Aspek-aspek Komunikasi Organisasi.....	22
2.2.2.2 Dimensi Komunikasi Organisasi.....	23
2.2.3 <i>Corporate Communication</i>	25
2.2.3.1 Model <i>Corporate Communication</i>	30
2.2.3.2 Fungsi dan Peran <i>Corporate Communication</i>	33
2.2.4 Reputasi.....	33
2.3 Alur Pemikiran.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
3.1.1 Tempat Penelitian.....	38
3.1.2 Waktu Penelitian.....	38
3.2 Desain Penelitian.....	39
3.2.1 Paradigma Penelitian.....	39

3.2.2 Pendekatan Penelitian.....	40
3.2.3 Metode Penelitian.....	42
3.2.4 Sifat Penelitian.....	43
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian.....	44
3.4 <i>Key Informant</i> dan <i>Informant</i>	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Subyek Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.....	52
4.1.2 Visi dan Misi.....	54
4.1.3 Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.....	57
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.....	59
4.1.5 Profil <i>Key Informant</i> dan <i>Informant</i>	63
4.2 Hasil Penelitian.....	67
4.3 Pembahasan.....	82

4.3.1 Menyangkal (<i>Denial</i>).....	83
4.3.2 Menghindari Tanggung Jawab (<i>Evading of Responsibility</i>) ..	83
4.3.3 Mengurangi Serangan (<i>Reducing Offensiveness of Event</i>).....	83
4.3.4 Tindakan Korektif (<i>Corrective Action</i>)	84
4.3.5 Menanggung Akibat Kesalahan (<i>Mortification</i>)	84
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	88
5.2.1 Saran Teoritis.....	89
5.2.2 Saran Praktis.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	
CV PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kota Bekasi Juara I Jabar <i>Investment Summit 2021</i>	4
Gambar 1.2 Penghargaan Pelayanan Penyelenggara Pelayanan Publik Prima	5
Gambar 1.3 Konferensi Pers Penetapan Tersangka	6
Gambar 1.4 Demo Aliansi Mahasiswa di Gedung KPK	7
Gambar 2.2.1 Model Komunikasi Berlo (1960).....	19
Gambar 3.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi	38
Gambar 3.6 Model Analisis Data Miles dan Huberman (1994).....	49
Gambar 4.1.1 Lambang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi	52
Gambar 4.1.3 Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi	57