



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGELOLAAN REPUTASI PERUSAHAAN STRATEGIS (studi kasus  
pada divisi komunikasi PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya)**

**SKRIPSI**

**Nurfaiz Muhmindhito**

**NPM. 203516516349**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2024**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**STRATEGIC CORPORATE REPUTATION MANAGEMENT (case  
study in the Communications Division of PT. PLN Main Distribution  
Jakarta Raya)**

**THESIS**

**Submitted as one of the requirement to obtain a Bachelor of Communication  
Science (S.I.Kom)**

**Nurfaiz Muhmindhito**

**NPM. 203516516349**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE**

**COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

**2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGELOLAAN REPUTASI PERUSAHAAN STRATEGIS (studi kasus  
pada divisi komunikasi PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi (S.I.Kom)**

**Nurfaiz Muhmindhito**

**NPM. 203516516349**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfaiz Muhmindhito

NPM : 203516516349

Judul Skripsi : Pengelolaan Reputasi Perusahaan Strategis (studi kasus pada divisi komunikasi PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 18 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Nurfaiz Muhmindhito

## PENGESAHAN SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Nurfaiz Muhmindhito  
NPM : 203516516349  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentras : *Public Relations*  
Judul Skripsi : Pengelolaan Reputasi Perusahaan Strategis (Studi Kasus Pada Divisi Komunikasi PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya)  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

**Disetujui untuk disahkan**

Jakarta, 02 Maret 2024

Dosen Pembimbing,

Dekan

Prof. Dr. Dra. Lely Arianie, M.Si

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nurfaiz Muhmindhito

NPM : 203516516349

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengelolaan Reputasi Perusahaan Strategis (Studi Kasus Pada Divisi Komunikasi PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Nasional.

#### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Safrizal, S.I.P., M.Si

Penguji I : Prof. Dr. Dra. Lely Arianie, M.Si

Penguji II : Drs. Ambia Boestam, M.Si

Ditetapkan : Jakarta

Tanggal : 02 Maret 2024



A handwritten signature in black ink, likely belonging to the Dean of the Board of Examiners, Dr. Safrizal, S.I.P., M.Si.

## PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### FORMULIR 4

### PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurfaiz Muhmindhito  
Nomor Pokok Mahasiswa : 203516516349  
Fakultas / Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Prodi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations  
Judul Skripsi : Pengelolaan Reputasi Perusahaan Strategis (Studi Kasus Pada Divisi Komunikasi PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 27 Februari 2024 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 02 Maret 2024

Ketua Sidang : Dr. Safrizal, S.I.P., M.Si

Penguji I : Prof. Dr. Dra. Lely Arianie, M.Si

Penguji II : Drs. Ambia Boestam, M.Si

Keterangan :

*\*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

## LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL

### LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Nurfaiz Muhmindhito  
NPM : 203516516349  
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Prodi & Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations  
Tanggal Sidang : 27 Februari 2024




#### JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

Pengelolaan Reputasi Perusahaan Strategis (Studi Kasus Pada Divisi Komunikasi PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya)

#### JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

Strategic Corporate Reputation Management (Case Study In The Communications Division of PT. PLN Main Distribution Jakarta Raya)

#### TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 2 Maret 2024	TGL : 2 Maret 2024	TGL : 2 Maret 2024
 Prof. Dr. Dra. Lely Arianie, M.Si	 Djudjur Luciana R. S.Sos., M.Si	 Nurfaiz Muhmindhito



## BIODATA ALUMNI



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### BIODATA ALUMNI MAHASISWA

#### SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Mahasiswa : Nurfaiz Muhmindhito  
NPM : 203516516349  
Prodi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations  
Tempat, Tgl. Lahir : Depok, 22 September 2002  
Alamat Rumah : Komp. Deppen HBTB Jl. Angrek IX Blok W.15 Rt.06  
Rw.11 Harjamukti, Cimanggis, Depok.  
Telepon Rumah : -  
Telepon Kantor : -  
HP : 085770216905  
Alamat Kantor : -  
E-mail : dhitonurfaiz22@gmail.com

Jakarta, 8 Maret 2024

Alumni,

Nurfaiz Muhmindhito

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Reputasi Perusahaan Strategis (studi kasus pada divisi komunikasi PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya)”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar, tanpa bantuan serta dukungan dari semua pihak yang telah membantu selama penulis melakukan proses penulisan skripsi ini. Oleh karenanya, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing penelitian yaitu, Prof. Dr. Dra. Lely Arianie, M.Si yang telah membantu penulis dengan sepenuh hati untuk menyelesaikan penelitian. Selanjutnya pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Djujur Luciana, S.Sos., M.Si dan Nursatyo S.Sos., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
4. Prof. Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si., selaku dosen Pembimbing skripsi saya, yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing penulis, memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, dan dorongan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tanpa adanya ilmu pengetahuan dari beliau, saya tidak yakin skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

5. Dr. Syafrizal Rambe, S.IP., M.Si, Selaku Ketua Sidang Penelitian, yang telah menyempatkan waktu senggang beliau untuk menghadiri sidang penelitian dan telah membantu dalam menguji penelitian yang dilakukan.
6. Drs. Ambia Boestam, M.Si, Selaku Dosen Penguji, yang telah menyempatkan waktu senggang beliau untuk menghadiri sidang penelitian dan telah membantu dalam menguji penelitian yang dilakukan.
7. Seluruh jajaran *staff* dan dosen Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama penulis berkuliah di Universitas Nasional.
8. Untuk kedua Orang Tuaku Tercinta Alm. Bapak Ahmad Muhaymin dan Ibu Sri Sulasminiharty sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada hingga ku persembahkan skripsi ini kepada ayah dan mamah yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan cinta kasih tiada hingga yang dapat ku balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan mamah bahagia, karena penulis menyadari selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk kedua orang tuaku terima kasih banyak yang dengan tulus membantu penulis dalam bentuk perhatian, doa, semangat, serta materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman seperjuangan saya Maulana Paulungan Harahap, Muhammad Iqbal, Ichsan Putra, Sakia Julianti, Yasmin Zahra Andira, dan Mahdiah Nurfadillah yang terima kasih banyak karena telah memberikan dukungan, doa, dan saling bertukar informasi kepada penulis.
10. Kepada sahabat-sahabat saya Dimas Deandra, Ahmad Faiz Nugraha, Imam Syamil, yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Kepada Nazwa Nazia Putri sebagai partner spesial saya yang selalu menemani dan selalu menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini selesai.

12. Seluruh informan yang terlibat dalam penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih karena sudah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang sangat berguna untuk penelitian ini.
13. Terakhir, diri saya sendiri, Nurfaiz Muhmindhito, terima kasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan serta jauh dari kesempurnaan di dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penulis berharap adanya saran dan kritik bersifat membangun agar mampu memperbaiki, mengevaluasi, serta berkembang menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya skripsi ini, semoga dapat bermanfaat dan mampu memberikan pengetahuan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



Jakarta, 25 Januari 2024

Nurfaiz Muhmindhito

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfaiz Muhmindhito

NPM : 203516516349

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti noneksklusif (*non-exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengelolaan Reputasi Perusahaan Strategis (studi kasus pada divisi komunikasi PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta Pada tanggal: 20 /01/2024

Yang menyatakan

  
(Nurfaiz Muhmindhito)

## ABSTRAK

Nama : Nurfaiz Muhmindhito  
NPM : 203516516349  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : PENGELOLAAN REPUTASI PERUSAHAAN  
STRATEGIS (studi kasus pada divisi komunikasi PT PLN  
Unit Distribusi Jakarta Raya)  
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Dra. Lely Arianie, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengelolaan reputasi PT. PLN (persero) sebagai perusahaan strategis oleh divisi komunikasi (studi kasus pada divisi komunikasi pt. pln induk distribusi jakarta raya). Dengan menggunakan teori reputasi perusahaan Charle J. Fombrun, terdiri atas **premis: Kredibilitas, Terpercaya, Keterandalan, dan Tanggung Jawab Sosial**. Metode penelitian kualitatif dengan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada premis **Kredibilitas** menemukan bahwa divisi komunikasi berperan dalam menjaga hubungan baik dengan pemangku kepentingan seperti pelanggan, pemerintah, dan juga masyarakat dengan kredibel. Pada premis **Terpercaya** peneliti menemukan bahwa PLN memberikan pelayanan terbaik, untuk menjaga kepercayaan masyarakat, responsif dalam menganani keluhan pelanggan dalam platform digital. Pada Premis **Keterandalan** menemukan bahwa PLN sebagai perusahaan stratetgis mengelola reputasinya dengan inovasi pada infrastruktur listrik dan melakukan terobosan investasi yang berkaitan perusahaan strategis. Pada Premis **Tanggung Jawab Sosial** menemukan bahwa PLN meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan transparansi, dan menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat dengan CSR dan lokasi perusahaan strategis dengan menyediakan listrik untuk mendukung berbagai sektor ekonomi kecil dan masyarakat sederhana dengan kuota listrik terjangkau. Investasi dalam infrastruktur listrik yang lebih andal dapat meningkatkan keandalan pasokan listrik. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa pengelolaan reputasi perusahaan telah sejalan dengan yang disarankan oleh Charles J. Fombrun dengan perspektif teori reputasi perusahaan yang terdiri atas Premis **Kredibilitas, Terpercaya, Keterandalan, dan Tanggung Jawab Sosial**. Peneliti menyarankan agar program - program yang telah dilakukan PLN seperti mengadakan quiz hadiah ataupun kegiatan sosial sebaiknya dilakukan secara konsisten agar loyalitas pelanggan tetap ada.

Kata Kunci : Pengelolaan, Reputasi perusahaan, Strategis

## ABSTRACT

Name : Nurfaiz Muhmindhito  
NPM : 203516516349  
Study Program : Communication Sciences  
Title : STRATEGIC CORPORATE REPUTATION  
MANAGEMENT (case study in the Communications  
Division of PT. PLN Main Distribution Jakarta Raya)  
Counsellor : Prof. Dr. Dra. Lely Arianie, M.Si.

*This research aims to find out and analyze how the reputation of PT. PLN (Persero) as a strategic company by the communications division (case study of the communications division of PT. PLN Utama Distribution Jakarta Raya). Using Charle J. Fombrun's corporate reputation theory, it consists of the premises: Credibility, Trustworthiness, Reliability, and Social Responsibility. Qualitative research method with case studies. The research results show that on the premise of credibility, it is found that the communications division plays a role in maintaining good relationships with stakeholders such as customers, government and also the community in a credible manner. On the Trusted premise, researchers found that PLN provides the best service, to maintain public trust, and is responsive in handling customer complaints on digital platforms. The Reliability Premise found that PLN as a strategic company manages its reputation by innovating in electricity infrastructure and making investment breakthroughs related to strategic companies. On the premise of Social Responsibility, it is found that PLN improves service quality, increases transparency, and shows concern for society with CSR and strategic company locations by providing electricity to support various small economic sectors and simple communities with affordable electricity quotas. Investments in more reliable electricity infrastructure can improve the reliability of electricity supply. The conclusion in this research is that corporate reputation management is in line with what was suggested by Charles J. Fombrun with the perspective of corporate reputation theory which consists of the premises of Credibility, Trustworthiness, Reliability and Social Responsibility. Researchers suggest that programs that have been carried out by PLN, such as holding quizzes with prizes or social activities, should be carried out consistently so that customer loyalty remains.*

*Keywords: Management, company reputation, strategic*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL</b> .....	vi
<b>BIODATA ALUMNI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	17
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	18
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	19
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Manfaat Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1 Bagian Awal Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2 Bagian Isi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.3 Bagian Akhir Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Teori Yang Digunakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Teori Reputasi Perusahaan Charles J. Fombrun.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Komunikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



2.2.3 Fungsi Divisi Komunikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Teknik Divisi Komunikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Pengelolaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6 Komunikasi Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Model Kerangka Pemikiran Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Informan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1 Derajat Kepercayaan ( <i>Creadibility</i> ) dilakukan dengan teknik : .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2 Keteralihan ( <i>Transferability</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3 Kebergantungan ( <i>Dependability</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.4 Kepastian ( <i>Confermability</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1 Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2 Jadwal Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Sejarah PLN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Visi dan Misi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3 Arti dan Logo PT PLN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4 Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Profil Informan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Penyajian Data Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Unsur Kredibilitas Dalam Pengelolaan Reputasi Perusahaan Strategis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Unsur Terpercaya Dalam Pengelolaan Reputasi Perusahaan Strategis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3.3	Unsur Keterandalan Dalam Pengelolaan Reputasi Perusahaan Strategis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4	Unsur Tanggung Jawab Sosial Dalam Pengelolaan Reputasi Perusahaan Strategis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Konfigurasi Model Penelitian : Pengelolaan Reputasi PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
Tabel 3.8.2.1 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Konfigurasi Hasil Penelitian.....	81



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berita Tarzan di Denda PLN.....	5
Gambar 3.6.1 Teknik Analisis Data.....	41
Gambar 4.1.3.1 Lambang PLN.....	47
Gambar 4.1.3.2 Bidang Kotak.....	47
Gambar 4.1.3.3 Petir atau Kilat.....	48
Gambar 4.1.3.4 Tiga Gelombang.....	49
Gambar 4.1.4.1 Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.4.1 Bakti PLN Untuk Lingkungan.....	65
Gambar 4.4.2 Program TJSL PLN UID Jakarta Raya.....	67
Gambar 4.4.3 Program TJSL Dukung Generasi Sehat.....	68
Gambar 4.4.4 Quiz Instagram.....	71
Gambar 4.4.5 Informasi SwaCam.....	72
Gambar 4.4.6 Edukasi Cuaca Ekstrim.....	74
Gambar 4.4.7 Layanan Aplikasi PLN Mobile.....	76
Gambar 4.4.8 Menu Aplikasi PLN Mobile.....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Catatan Lapangan (Field Notes).....	93
Lampiran 2 Transkrip Pertanyaan Wawancara Informan Pokok.....	94
Lampiran 3 Transkrip Pertanyaan Wawancara Informan Kunci.....	95
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan Pokok.....	96
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan Kunci.....	101
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara.....	104
Lampiran 7 Surat Ketersediaan Bimbingan.....	105
Lampiran 8 Hasil Cek Turnitin.....	106
Lampiran 9 Surat Hasil SKPI.....	107
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	107

