



UNIVERSITAS NASIONAL

**UPAYA PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) TANJUNG EMAS
SEMARANG DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA
PERUSAHAAN PASCA BANJIR ROB 2022**

SKRIPSI

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

Anissa Destania Putri

193516516059

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

**THE EFFORTS OF PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO)
TANJUNG EMAS SEMARANG IN MAINTAINING
CORPORATE IMAGE AFTER
THE 2022 ROB FLOODS**

THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Communication

Science (S.I. Kom)

Anissa Destania Putri

193516516059

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Anissa Destania Putri

NPM : 193516516059

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Upaya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Emas Semarang Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Pasca Banjir Rob 2022

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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 : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.

Penguji I : Zuhdi Saragih, SH., M.I.Kom
UNIVERSITAS NASIONAL

Penguji II : Drs. Hadi Surantio, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 /Februari/2023

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Anissa Destania Putri
NPM : 193516516059
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tanggal Sidang : Kamis, 23 Februari 2023

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

UPAYA PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) TANJUNG EMAS SEMARANG DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PASCA BANJIR ROB 2022

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

THE EFFORTS OF PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) TANJUNG EMAS SEMARANG IN MAINTAINING CORPORATE IMAGE AFTER THE 2022 ROB FLOODS

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 2 Maret 2023	TGL : 2 Maret 2023	TGL : 2 Maret 2023
		



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Anissa Destania Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516059
Jurusan : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : UPAYA PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) TANJUNG
EMAS SEMARANG DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA
PERUSAHAAN PASCA BANJIR ROB 2022

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 27 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 27 Februari 2023

Ketua Sidang : Prof. Dr. Lijan Paltak Sinambela, M.M.

Penguji I : Zuhdi Saragih, SH., M.I.Kom
.....

Penguji II : Drs. Hadi Surantio, M.Si.
.....

Keterangan :

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



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anissa Destania Putri
NPM : 193516516059
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Upaya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Emas Semarang Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Pasca Banjir Rob 2022
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Jakarta, 27 Februari 2023

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 27 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dekan,


Drs. Hadi Surantio, M.Si.,


Dr. Erna Ernawati Chotim, S.Sos., M.Si.



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	: Anissa Destania Putri
NPM	: 193516516059
Konsentrasi Studi	: Public Relations
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Proposal Skripsi	: Upaya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Emas Semarang Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Pasca Banjir Rob 2022
Diajukan untuk	: Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar sarjana Sastra Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan

Jakarta, 2 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Drs. Hadi Surantio, M.Si

Drs. Adi Prakosa, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Anissa Destania Putri
NPM : 193516516059
Judul Skripsi : Upaya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Emas Semarang
Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Pasca Banjir Rob 2022

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 dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 8 / Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



ABSTRAK

Nama Penulis : Anissa Destania Putri

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Upaya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Emas Semarang Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Pasca Banjir Rob 2022

Kata kunci: Upaya Perusahaan, Mempertahankan Citra, Komunikasi Krisis, Manajemen Humas, CSR .	Penelitian berjudul “Upaya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Emas Semarang Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Pasca Banjir Rob 2022” ditujukan untuk mengetahui apa saja upaya yang dilakukan perusahaan dalam mempertahankan citranya pasca terjadinya krisis bencana alam yakni banjir rob. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dimana untuk perolehan datanya dilakukan berdasarkan wawancara mendalam bersama informan – informan yang kredibel, observasi, dan dokumentasi, serta studi kepustakaan. Proses pengolahan datanya juga melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, interpretasi data, verifikasi, triangulasi sumber dan penarikan kesimpulan. Melalui data-data yang telah diteliti dan diolah ditemukan bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Emas dalam mempertahankan citranya pasca banjir rob tersebut adalah dengan mengimplementasikan strategi Humas, melakukan komunikasi krisis yang tepat, menjalankan konsep manajemen Humas, dan memberikan program bantuan sosial sebagai bagian dari program TJSJL perusahaan.
Dosen Pembimbing	Drs. Hadi Surantio, M. Si

ABSTRACT

Author Name : Anissa Destania Putri

Study Program : Communication Sciences

Thesis Title : *The Efforts of PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung*

*Emas Semarang in Maintaining Corporate Image After the
2022 Rob Floods*

Keywords: <i>Corporate Efforts, Maintaining Image, Communication Crisis, PR Management, CSR.</i>	<i>The research entitled "The Efforts of PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Emas Semarang in Maintaining Corporate Image After the 2022 Rob Floods" is intended to determine the company's efforts made to maintain its image after the natural disaster crisis, namely the tidal flood. The research used a descriptive qualitative research method, where the data collection was carried out based on in-depth interviews with credible informants, observation and documentation, as well as literature studies. The data processing process also goes through the stages of data collection, data reduction, data presentation, data interpretation, verification, triangulation of sources, and drawing conclusions. Through the data that has been researched and processed, it is found that the efforts made by PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Emas in maintaining its image after the tidal flood was implementing a PR strategy, carrying out appropriate crisis communications, implementing the PR management concept, and provide social assistance programs as part of the company's CSR programs.</i>
Thesis Adviser	Drs. Hadi Surantio, M. Si

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang oleh karena kasih dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Upaya PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Emas Semarang Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Pasca Banjir Rob 2022” guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Pada penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari betul bahwa selesainya skripsi ini juga tidak lepas dari dorongan semangat, bimbingan, bantuan yang sifatnya materi ataupun non-materi, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih penulis yang sebesar-besarnya kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi, beserta jajarannya
4. Bapak Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., selaku Ketua Sidang Skripsi yang dilaksanakan pada Kamis, 23 Februari 2023.
5. Bapak Drs. Hadi Surantio, M.Si., selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Sidang II yang telah menyediakan waktu, tenaga, juga pikiran dalam mengarahkan saya dalam proses penyusunan skripsi ini sampai pada sidang skripsi.

6. Bapak Zuhdi Saragih, SH., M.I.Kom., selaku Dosen Penguji Sidang II
7. Ibu Susiana Ketty Mait, S.H., M.H., Deputy Manager Property dan Rupa-Rupa Usaha Wilayah Jawa Tengah PELINDO Tanjung Emas Semarang selaku informan kunci yang telah bersedia untuk diwawancarai.
8. Ibu Diah Ayu Puspitasari, Humas PELINDO Tanjung Emas Semarang selaku informan utama 1 yang telah bersedia untuk diwawancarai.
9. Ibu Liya Widiyanti, Staff TJSL PELINDO Tanjung Emas Semarang selaku informan utama 2 yang telah bersedia untuk diwawancarai.
10. Saudari Laila Suryani, peserta magang PELINDO Tanjung Emas Semarang selaku informan utama 3 yang telah bersedia untuk diwawancarai.
11. Saudara Rafli Nur Andriyanto, selaku informan pendukung 1 yang telah bersedia untuk diwawancarai.
12. Elsha Damayanti, selaku informan pendukung 2 yang telah bersedia untuk diwawancarai.
13. Hendra Gunawan selaku informan pendukung 3 yang telah bersedia untuk diwawancarai.
14. Terakhir, kepada kedua orang tua dan keluarga penulis atas dukungan materi dan non-materi yang selama ini diberikan kepada penulis.

Peneliti sangat menyadari bahwa penulisan, penyusunan, dan hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna, sebab itu penulis sangat berterimakasih dan mengharapkan segala masukan-masukan yang membangun dan bermanfaat positif, baik untuk penulis maupun untuk pembaca. Akhirnya, semoga penelitian dan

skripsi ini dapat bermanfaat bagi segenap pihak-pihak yang berkepentingan, dan semoga hasil usaha penulis memenuhi harapan dan tujuan penulis.

Jakarta, Februari 2023

Anissa Destania Putri



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penulisan	16
1.4. Kegunaan Penelitian	17
1.5. Sistematika Penulisan	18
BAB II	20
KAJIAN PUSTAKA	20
2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
2.2. Landasan Teori	30
2.2.1. Teori Citra (<i>Image Theory</i>)	30
2.2.1.6.1. Citra Perusahaan	34

2.2.2.	Teori Strategi Humas	37
2.2.3.	Konsep Upaya Perusahaan.....	39
2.2.2.1.	Komunikasi Krisis	39
2.2.2.2.	Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan	45
2.2.2.3.	Manajemen Humas	49
2.3.	Kerangka Pemikiran	52
BAB III	54
METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1.	Pendekatan Penelitian	54
3.2.	Penentuan Informan	56
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.4.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	62
3.5.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	65
BAB IV	67
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1.	Hasil Penelitian	67
4.2.	Pembahasan.....	106
BAB V	116
KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1.	Kesimpulan.....	116
5.2.	Saran.....	119
LAMPIRAN	120
DAFTAR PUSTAKA	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Banjir Rob di area Pelabuhan Tanjung Emas Semarang	11
Gambar 1.2 Keadaan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dan sekitarnya.....	12
Gambar 1.3 Komentar khalayak perusahaan pada unggahan rilis @pelindo	15
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 4.1. Logo PT Pelabuhan Indonesia (Persero) – PELINDO.....	70
Gambar 4.2. PT Pelabuhan Indonesia (Persero) – PELINDO Tanjung Emas Semarang, Jawa Tengah.....	72
Gambar 4.3 Bentuk pemberitaan di media online.....	84
Gambar 4.4. Contoh Press-Release yang di publish di media sosial.....	93
Gambar 4.5 Berita bantuan sosial kepada warga terdampak banjir rob 2022.....	103



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Data Informan Kunci	57
Tabel 3.2 Data Informan Utama	58
Tabel 3.3 Data Informan Pendukung	59



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Daftar Pustaka
- Lampiran B : Transkrip Wawancara Mendalam: Key Informan
- Lampiran B : Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Utama 1
- Lampiran B : Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Utama 2
- Lampiran B : Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Utama 3
- Lampiran B : Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Pendukung 1
- Lampiran B : Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Pendukung 2
- Lampiran B : Transkrip Wawancara Mendalam: Informan Pendukung 3
- Lampiran C : Surat Kesediaan Bimbingan
- Lampiran D : Surat Penugasan Pembimbing Skripsi
- Lampiran E : Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data
- Lampiran F : Surat Balasan Permohonan Penelitian dan Informasi Data
- Lampiran G : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran H : Struktur Organisasi
- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup / *Curriculum Vitae* (CV) Penelitian