



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI ASTRA CREDIT COMPANIES DALAM
MEMPERTAHANKAN CORPORATE IMAGE**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu

Komunikasi (S.I.Kom)

Agnes Febriany

193516416630

UNIVERSITAS NASIONAL

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

2022/2023



NASIONAL UNIVERSITY

ASTRA CREDIT COMPANIES STRATEGY IN MANTAINING CORPORATE

IMAGE

THESIS

Submitted as one to obtain a Bachelor's degree in Communication Science

(S.I.Kom)

Agnes Febriany

193516416630

FACULTY OF POLITICAL AND SOCIAL SCIENCE DEPARTMENT

SCIENCE OF COMMUNICATION

2023




UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama Mahasiswa : Agnes Febriany
NIM : 193516416630
Program Studi : Ilmu Komunikasi / *Public Relations*
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : STRATEGI ASTRA CREDIT COMPANIES DALAM
MEMPERTAHANKAN *CORPORATE IMAGE*
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Nasional

Disetujui untuk diajukan
Jakarta, 3 Maret 2023

Dosen Pembimbing,


Yayu Sriwartini, S.Sos, M.Si

Ketua Program Studi,


Drs. Adi Prakosa, M. Si.

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Agnes Febriny
NIM : 193516416630
Program Studi : Ilmu Komunikasi / *Public Relations*
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : STRATEGI ASTRA CREDIT COMPANIES DALAM
MEMPERTAHANKAN *CORPORATE IMAGE*.
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Nasional

Disahkan untuk diajukan
Jakarta, 3 Maret 2023

Dosen Pembimbing,

Dekan FISIP,


Yuyu Sriwartini, S.Sos, M.Si


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL

SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa/i : Agnes Febriany

Nomor Pokok Mahasiswa/i : 193516416630

Prodi / Konsentrasi : Ilmu Komunitasi / Public Relations

Menyatakan, bahwa skripsi berjudul : Strategi PT. Astra Credit Companies
Dalam Mempertahankan Corporate Image.

adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam berita acara ujian skripsi, maka saya bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 09 Februari 2023

Materai



AGNES FEBRIANY

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Agnes Febriany

NPM : 193516416630

Judul Skripsi : Strategi Astra Credit Companies Dalam Mempertahankan

Corporate Image

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa 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, 09 Februari 2023



Yang membuat pernyataan,

Agnes Febriany

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Agnes Febriany

NPM : 193516416630

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Astra Credit Companies Dalam
Mempertahankan *Corporate Image*

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.

Ketua Sidang : Dr. Irma Indrayani Arief, S.I.P., M.Si (

)

Pembimbing I/Penguji I : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si (

)

Pembimbing II/Penguji II : Yuyu Sriwartini, S.Sos, M.Si. (

)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Februari 2023








ABSTRAK

Nama : Agnes Febriany

Nomor Pokok Mahasiswa : 193516416630

Strategi Astra Credit Companies Dalam Mempertahankan *Corporate Image*

Dewasa ini begitu banyak bermunculan beragam perusahaan di Indonesia, termasuk perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan atau dikenal dengan *leasing*. Dari pengamatan dan pengumpulan data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi Astra Credit Companies untuk menjaga citranya disimpulkan dari empat pengaruh. Pengaruh pertama yaitu citra sosial. Pada pengamatan citra sosial peneliti memilih *Corporate Communication* yang memegang kendali dalam meningkatkan reputasi perusahaan dan berfokus pada *media relations*. Pengaruh kedua yaitu citra produk. Pada pengamatan citra produk peneliti memilih *Digital Expansion* yang memegang kendali dalam meningkatkan citra produk ACC di platform ACC ONE. Pengaruh ketiga yaitu citra rekrutmen. Pada penelitian citra rekrutmen peneliti memilih *Recruitment Management* yang memegang kendali dalam meningkatkan citra rekrutmen melalui berbagai program yang ada dalam mencari dan menyeleksi calon *manpower* yang tepat dan cocok untuk Astra Credit Companies. Dan pengaruh keempat yaitu citra finansial. Pada pengamatan citra finansial peneliti memilih *General Affair* yang memegang kendali dalam keuangan guna menjaga aset-aset perusahaan yang berguna untuk menciptakan citra yang baik kepada pihak internal dan eksternal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori *Impression Management* oleh Erving Goffman. Sedangkan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah wawancara mendalam (*indepth interview*), dan dokumentasi, serta referensi buku, jurnal dan internet untuk membuktikan kredibilitas data. Peneliti menggunakan triangulasi untuk mendapatkan hasil data yang valid dengan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik. Selain menggunakan triangulasi data dalam melakukan uji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Astra Credit Companies yang dilakukan dalam mempertahankan *corporate image* telah sesuai dengan Teori *Impression Management*. Khususnya melalui media relasi, strategi pemasaran produk, rekrutmen dan juga dalam pengembangan aset oleh tim finansial dalam mempertahankan *corporate image* terhadap publiknya dengan pemaksimalan kinerja yang selalu bersifat dua arah.

Kata Kunci : Astra Credit Companies, *Corporate Image*.

ABSTRACT

Name : Agnes Febriany

Student ID : 193516416630

Astra Credit Companies Strategy in Mantaining Corporate Image

Today, many companies have sprung up in Indonesia, including companies engaged in financing, known as leasing. From the observations and data collection carried out, it can be concluded that the strategy of Astra Credit Companies to maintain its image is inferred from four influences. The first influence is social image. In observing social image, the researcher chooses Corporate Communication which is in control in enhancing the company's reputation and focuses on media relations. The second influence is product image. In observing the product image, the researcher chose Digital Expansion, which is in control of enhancing the ACC product image on the ACC ONE platform. The third influence is the image of recruitment. In the recruitment image research, the researcher chose Recruitment Management, who is in control of improving the recruitment image through various existing programs in finding and selecting the right and suitable manpower candidates for Astra Credit Companies. And the fourth influence is financial image. In observing the financial image, the researcher chose the General Affair which has control over finances in order to maintain company assets that are useful for creating a good image to internal and external parties. The research method used is descriptive qualitative method. The theory used is the theory of Impression Management by Erving Goffman. While the data collection techniques that researchers use are in-depth interviews, and documentation, as well as references to books, journals and the internet to prove the credibility of the data. Researchers use triangulation to obtain valid data results using source triangulation, technical triangulation. In addition to using data triangulation in testing the validity of the data. The results of the study show that Astra Credit Companies' strategy to maintain corporate image is in accordance with the Theory of Impression Management. Particularly through media relations, product marketing strategy, recruitment and also in asset development by the financial team in maintaining a corporate image to the public by maximizing performance which is always two-way.

Keywords : *Astra Credit Companies, Corporate Image*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih, dan bimbingan-Nya yang senantiasa berlimpah kepada peneliti sampai detik ini terutama pada saat proses penyusunan skripsi dengan judul **“Strategi Astra Credit Companies Dalam Mempertahankan Corporate Image”**. Penelitian ini disusun oleh peneliti sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Adapun selama proses penyusunan skripsi ini, tentunya terdapat dukungan yang tiada hentinya dari orang-orang dan berbagai pihak terkait yang berada di sekitar peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Ibu Yuyu Sriwartini, S.sos., M.Si. sebagai dosen pembimbing skripsi peneliti. Peneliti mengucapkan terima kasih atas bimbingan, arahan, serta kritik dan saran selama peneliti melakukan proses penyusunan skripsi dari awal hingga saat ini. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama masa studi peneliti di beberapa mata kuliah.
2. Ibu Dr. Irma Indrayani Arief, S.I.P., M.Si sebagai ketua sidang skripsi pada tanggal 23 Februari 2023. Peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas waktu yang diluangkan, nasihat, serta kritik dan saran selama proses sidang skripsi dilaksanakan.
3. Ibu Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si sebagai penguji I saat peneliti melaksanakan sidang skripsi. Peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas waktu yang diluangkan, nasihat, serta kritik dan saran selama proses sidang skripsi dilaksanakan.
4. Bapak Nursatyo S.sos, M.Si sebagai dosen pembimbing akademik peneliti. Peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas waktu yang diluangkan, bantuan selama peneliti berkuliah di Universitas Nasional.
5. Kepada peneliti sendiri, Agnes Febriany. Terima kasih atas kerja keras, komitmen, dan kesabaran yang telah dilewati selama kurang lebih 6 bulan. Tantangan dan hambatan pasti dan kerap kali dialami, namun kepercayaan dan konsistensi membuat hal itu semua berhasil dilewati hingga tahap akhir pengerjaan skripsi ini.

6. Astra Credit Companies sebagai objek penelitian peneliti serta keempat narasumber yang membantu peneliti dalam pengumpulan data, yaitu Mba Ni Made Wahyuni (*Corporate Communication Analyst*), Kak Bogiva Mirdyanto (*ACC ONE Product Manager*), Kak Dimas Aditya (*Recruitment Management Analyst*), Ci Kresna Marshella (*Department Head Of General Affair*). Tanpa bantuan dan informasi mengenai perusahaan yang kalian berikan, peneliti tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Keluarga peneliti, terutama Mama Rusmaida Clara Siregar serta ketiga saudara kandung peneliti, Melina, Ivan dan Shanty. Terima kasih atas dukungan, doa, dan nasihat yang tiada hentinya diberikan kepada peneliti dan bersedia untuk mendengarkan keluh kesah peneliti selama proses penyusunan skripsi.
8. Teman-teman kuliah dan seperjuangan peneliti, Kusmiati, Lisa Andriyani, Ella Ardita, Dewi Rahmawati, dan Istiqhfara Adinda Fahira. Terima kasih atas segala kehadiran dan kenangan selama menjalani perkuliahan di Universitas Nasional.
9. Teman-teman terdekat peneliti Althea Maura, Caroline Desmitha, Kezia Victoria, Destiny Anastasya, Rizky Ramadhan, Amanda Sofie, Felicia Intan, Cahaya Candida, dan Margie Cynthia yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, motivasi, dan semangat secara langsung maupun tidak langsung selama masa studi peneliti terutama saat proses penyusunan skripsi. Terima kasih sudah menjadi tempat berbagi suka dan duka serta tidak pernah bosan menampung keluh kesah peneliti.

Jakarta, 09 Februari 2023



Agnes Febriany

DAFTAR ISI

COVER	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	1
HALAMAN PENGESAHAN	4
ABSTRAK	5
ABSTRACT	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI	9
DAFTAR	
TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	13
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Ilmiah	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Manfaat Metodologis	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 <i>Research Gap</i> (Kesenjangan Penelitian)	Error! Bookmark not defined.
2.3 Landasan Konsep	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Perusahaan sebagai organisasi komersial	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Perusahaan dan Citra	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Public Relations dan Corporate Image	Error! Bookmark not defined.
2.3.4.2 Aktivitas-aktivitas Public Relations	Error! Bookmark not defined.

2.4	Teori <i>Impression Management</i> , <i>Footing</i> , <i>Face</i> , Dan <i>Politeness</i> : Presentasi Organisasi Membangun Citra Positif	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Paradigma Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Metode dan Sifat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Subyek dan Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Data dan Teknik Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.5	Narasumber	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	<i>Key Informan</i> (Narasumber Kunci)	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Informan	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8	Perencanaan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
defined.		
4.1	Sejarah Umum	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Filosofi, Visi-Misi dan Nilai-Nilai PT Astra Credit Companies (ACC)	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Struktur Organisasi PT.Astra Credit Companies (ACC) <i>Head Office</i> (Jakarta)	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Strategi Astra Credit Companies Dalam Mempertahankan <i>Corporate Image</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Segi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.1.7	Koordinasi Dan Pembagian Kerja	Error! Bookmark not defined.
4.1.8	Visi Dan Misi	Error! Bookmark not defined.
4.2	Konsep Citra	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Citra Sosial (<i>Social Image</i>)	Error! Bookmark not defined.

4.2.2	Upaya, Kegiatan Dan Sasaran Citra Sosial (<i>Social Image</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Hambatan - Hambatan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Citra Produk (<i>Product Image</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Kegiatan, Upaya, Dan Sasaran Citra Produk (<i>Product Image</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	Hambatan - Hambatan	Error! Bookmark not defined.
4.2.7	Citra Rekrutmen (<i>Recruitment Management</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.8	Kegiatan, Upaya, Dan Sasaran Citra Rekrutmen (<i>Recruitment Image</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.9	Hambatan - Hambatan	Error! Bookmark not defined.
4.3	Citra Finansial (<i>Financial Image</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Kegiatan, Upaya, dan Sasaran Citra Finansial (<i>Financial Image</i>) .	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Hambatan - Hambatan Citra Finansial (<i>Financial Image</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	94
1. WAWANCARA		94
2. DOKUMENTASI		188



DAFTAR TABEL

- 1.1 Tabel Kategorisasi dan Interpretasi Pertanyaan NarasumberError!**
Bookmark not defined.
- 1.2 Tabel Kategorisasi Data *Social Image*Error!** Bookmark not defined.
- 1.3 Tabel Kategorisasi Data *Product Image*Error!** Bookmark not defined.
- 1.4 Tabel Kategorisasi Data *Recruitment Image*....Error!** Bookmark not defined.
- 1.5 Tabel Kategorisasi Data *Financial Image*Error!** Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1	Kinerja Keuangan PT Astra Sedaya Finance Tahun 2021.....	13
Gambar 2.3.3.1	Hubungan Citra Yang Dipengaruhi Oleh Reputasi	29
Gambar 2.5.1	Kerangka Berpikir	40
Gambar 4.1.1	Logo Astra Credit Companies.....	57
Gambar 4.2.1	<i>Vission, Mission and Values ACC</i>	60
Gambar 4.1.4	Struktur Organisasi ACC	61
Gambar 4.4.1.1	Logo ACC ONE	63
Gambar 2.1	Peneliti Dengan Key Informan	197
Gambar 2.2	Peneliti Dengan Informan 2.....	198
Gambar 2.3	Peneliti Dengan Informan 3.....	199
Gambar 2.4	Peneliti Dengan Informan 4.....	200
Gambar 2.5	Beranda ACC ONE	201
Gambar 2.6	Informasi Terkini ACC ONE	201
Gambar 2.7	Informasi Siaran Pers	202
Gambar 2.8	<i>Career Hacks</i>	202
Gambar 2.9	Kuliah Tamu	203

