



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI HUMAS PERUM BULOG DALAM MEMPERBAIKI
CITRA TERKAIT KASUS BERAS BATU MELALUI MEDIA
DIGITAL**

(Studi Pada Pemberitaan Bantuan PPKM 2021 di Pandeglang)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom)**

Andromeda Fajri Muhammad

193516416105

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

**PUBLIC RELATIONS STRATEGY OF PERUM BULOG IN REPAIRING
IMAGE RELATED TO THE 'STONE' RICE CASE THROUGH DIGITAL
MEDIA**

(Study on News : 2021 PPKM Assistance in Pandeglang)

SKRIPSI

**Submitted as partial fulfillment of the requirements for the Bachelor's Degree in
Communication Science (S.Ikom)**

Andromeda Fajri Muhammad

193516416105

FACULTY OF POLITICAL SOCIAL AND SCIENCE

COMMUNICATION STUDY PROGRAM

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Andromeda Fajri Muhammad
Nomor Pokok Mahasiswa : 193516416105
Program Studi : Ilmu Komunikasi (Public Relations)
Program Kekhususan : Sarjana Strata Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Humas Perum BULOG Dalam Memperbaiki Citra Terkait Kasus Beras Batu Melalui Media Digital (Studi Pada Pemberitaan Bantuan PPKM 2021 di Pandeglang)
Diajukan Untuk : Memenuhi Sebagian dari syarat-syarat guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 2 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Drs. Adi Prakosa, M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Andromeda Fajri Muhammad
NPM : 193516416105
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tanggal Sidang : 16 Februari 2023

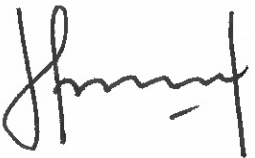
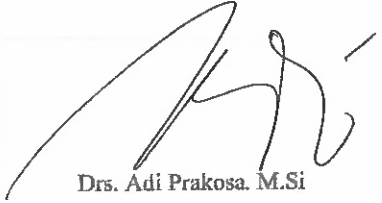
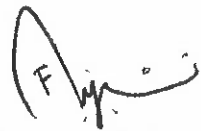
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Strategi Humas Perum BULOG Dalam Memperbaiki Citra Terkait Kasus Beras Batu Melalui Media Digital (Studi Pada Pemberitaan Bantuan PPKM 2021 di Pandeglang)

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Public Relations Strategy of Perum BULOG in Repairing Image Related to the "Stone Rice" Case Through Digital Media (Study on News on 2021 PPKM Assistance in Pandeglang)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 28-2-2023	TGL: 28-2-2023	TGL: 28-2-2023
 Dr. Sri Desti Purwatiningih. M.Si	 Drs. Adi Prakosa. M.Si	 Andromeda Fajri Muhammad



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Andromeda Fajri Muhammad
Nomor Induk Mahasiswa : 193516416105
Jurusan : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : (STRATEGI HUMAS PERUM BULOG DALAM MEMPERBAIKI
CITRA TERKAIT KASUS BERAS BATU MELALUI MEDIA DIGITAL (STUDI PADA
PEMBERITAAN BANTUAN PPKM 2021 DI PANDEGLANG)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 16 Februari 2023 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 26 Februari 2023

Ketua Sidang : **Sahrudin, S.IP., M.Si**

Sahrudin

Penguji I : **Dr. Nurhasanah Haspiani, M.Si**

Nurhasanah

Penguji II : **Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si**

Sri Desti

Keterangan :

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



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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Andromeda Fajri Muhammad
NPM : 193516416105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Humas Perum BULOG Dalam Memperbaiki Citra
Terkait Kasus Beras Batu Melalui Media Digital
(Studi pada Pemberitaan Bantuan PPKM 2021 di
Pandeglang)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh
gelas Sarjana Strata Satu (S1) pada Prodi Ilmu
Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

Disahkan untuk diajukan,
Jakarta, 1 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andromeda Fajri Muhammad
NPM : 193516416105
Judul Skripsi : STRATEGI HUMAS PERUM BULOG DALAM
MEMPERBAIKI CITRA TERKAIT KASUS BERAS
BATU MELALUI MEDIA DIGITAL (STUDI PADA
PEMBERITAAN BANTUAN PPKM 2021 DI
PANDEGLANG)

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 sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyampaian 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, 2 Maret 2023



Andromeda Fajri Muhammad

ABSTRAK

Nama : Andromeda Fajri Muhammad
NPM : 193516416105
Judul Skripsi : Strategi Humas Perum BULOG Dalam

Memperbaiki Citra Terkait Kasus Beras Batu
Melalui Media Digital (Studi Pada Pemberitaan
Bantuan PPKM 2021 di Pandeglang)

Kata Kunci	Sebagai BUMN yang membidangi logistik pangan, Perum BULOG mendapatkan mandat dari Pemerintah untuk menyalurkan beras bantuan sosial bernama Bantuan PPKM 2021. Dalam pelaksanaannya muncul sebuah Pemberitaan negatif pada media online yang tentunya akan menurunkan citra Perum BULOG dimata masyarakat. Hal tersebut tentunya membuat pihak Perum BULOG bergerak dan tidak tinggal diam, Humas Perum BULOG melakukan upaya untuk memperbaiki citranya akibat pemberitaan negatif tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Humas Perum BULOG dalam Mengembalikan Citra terkait kasus beras batu melalui media digital (Studi pada Pemberitaan Bantuan PPKM 2021 di Pandeglang) dilihat dari teori image restoration oleh Benoit (1995). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui strategi humas dan memanfaatkan media digital dilakukan untuk mengembalikan citra Perum BULOG. Citra Perum BULOG yang sempat terganggu akibat pemberitaan negatif terkait beras yang menggumpal seperti batu di Pandeglang dapat diselesaikan dengan baik. Humas Perum BULOG berhasil mengembalikan citra yang dimiliki melalui media digital.
Strategi	
Humas	
Citra	
Beras Batu	
Pembimbing	Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

ABSTRACT

Nama : Andromeda Fajri Muhammad
NPM : 193516416105
Judul Skripsi : *Public Relations Strategy of Perum BULOG in*

*Repairing Image Related to the "Stone Rice" Case
Through Digital Media (Study on News on 2021
PPKM Assistance in Pandeglang)*

<p>Kata Kunci Strategy Public Relations Image</p>	<p><i>As a BUMN in charge of food logistics, Perum BULOG received a mandate from the Government to distribute rice for social assistance called PPKM Assistance 2021. In its implementation, negative news appeared on online media which would certainly reduce the image of Perum BULOG in the eyes of the public. Of course, this made Perum BULOG move and not remain silent. Public Relations of Perum BULOG made efforts to improve its image due to the negative news. This study aims to determine the Public Relations Strategy of Perum BULOG in returning its image regarding the stone rice case through digital media (Study on Reporting on PPKM 2021 Assistance in Pandeglang) seen from the theory of image restoration by Benoit (1995). The research method used in this research is descriptive qualitative research. The results of the study show that through public relations strategies and utilizing digital media it is done to restore the image of Perum BULOG. The image of Perum BULOG which was disrupted due to negative news regarding rice clumping like rocks in Pandeglang can be resolved properly. Public Relations of Perum BULOG has succeeded in restoring its image through digital media.</i></p>
<p>Supervisor</p>	<p>Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.</p>

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segalanya kepada penulis sehingga penulis mendapatkan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi ini yang berjudul “Strategi Humas Perum Bulog Dalam Memperbaiki Citra Terkait Kasus Beras Batu Melalui Media Digital (Studi Pada Pemberitaan Bantuan PPKM 2021 Di Pandeglang)”. Penyusunan dan penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dengan mengikuti kurikulum yang berlaku pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang perlu di sempurnakan, kemudian dalam prosesnya penulis dibantu dan dibimbing dari setiap pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermari 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. Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Nursatyo, M.Si selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional beserta jajarannya.
4. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan praktik mengenai dunia komunikasi yang sebelum penulis tidak ketahui.

5. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si., selaku dosen pembimbing dari penulis, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas semua masukan dan dukungan baik dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi. Serta pemberian ilmu yang bermanfaat untuk penulis. Harapan dan doa selalu untuk Ibu beserta keluarga agar diberikan kesehatan dan keberkahan yang melimpah.
6. Sahruddin, S.Ip., M.Si. selaku ketua sidang skripsi penulis, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas semua masukan saat sidang skripsi berlangsung.
7. Dr. Nurhasanah Haspiani, M.Si. selaku Dosen Penguji sidang skripsi, penulis mengucapkan terimakasih karena telah memberikan banyak masukan saat sidang skripsi berlangsung.
8. Tim Humas Perum BULOG dan Kelurahan Pandeglang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta membantu penulis dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan.
9. Bapak Benny S. Butarbutar selaku mentor yang telah memberikan arahan dan masukan selama pengerjaan skripsi ini.
10. Yang tercinta Ibu Salamah selaku orang tua dan Ummu Athiyah selaku istri yang selalu mendukung penulis serta memberikan masukan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan kerja penulis, yang telah memberi motivasi dan nasihat terhadap penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

12. Para sahabat yang telah mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya.



Jakarta, 3 Februari 2023

Penulis

Andromeda Fajri Muhammad

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
II.1 Penelitian Terdahulu	10
II.2 Landasan Teori - <i>Image Repair Theory</i>	13
II.3 Landasan Konseptual	15
II.3.1. Komunikasi Organisasi	15
II.3.2 Media Baru	16
II.3.3 Media Digital	17
II.3.4 Hubungan Masyarakat / Public Relations	18
II.3.5 Strategi Humas	24
II.3.6 Memperbaiki Citra.....	26
II.4 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
III.1 Pendekatan Penelitian.....	31
III.2 Jenis Penelitian	31
III.3 Metode Penelitian	32
III.4 Teknik Pengumpulan Data	32
III.4.1 Data Primer	33

III.4.2 Data Sekunder	33
III.5 Subjek dan Objek Penelitian	33
III.6 Penentuan Key Informan dan Informan.....	34
III.6.1 Key Informan	34
III.6.2 Informan	34
III.7 Definisi Konseptual	35
III.7.1 Strategi Humas	35
III.7.2 Memperbaiki Citra	37
III.8 Teknik Keabsahan Data.....	37
III.9 Teknik Pengolahan dan Analisa Data	38
III.10 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
IV.1 Gambaran Object Penelitian	41
IV.1.1 Gambaran Umum Perum BULOG.....	41
45	
IV.1.3 Visi dan Misi Perum BULOG.....	46
IV.2 Hasil Penelitian	50
IV.3 Pembahasan.....	70
IV.3.1 Strategi Humas Perum BULOG.....	75
IV.3.3 Memperbaiki Citra.....	79
BAB V KESIMPULAN & SARAN	82
V.1. Kesimpulan	82
V.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia tahun 1998-2022	2
Gambar 1.2 Berita terkait beras ‘batu’ dalam bantuan beras PPKM 2021 di Pandeglang dalam media news.detik.com	5
Gambar 1.3. Berita terkait beras ‘batu’ dalam bantuan beras PPKM 2021 di Pandeglang pada media cnnindonesia.com	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Logo Perum BULOG	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perum BULOG	45
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Serektariat Perusahaan Perum BULOG	46
Gambar 4.4 Pemberitaan bulog ganti beras batu dengan beras berkualitas baik	52
Gambar 4.5 Siaran Pers Kickoff Bantuan Beras PPKM Tahap II	53
Gambar 4.6 Digital Media Monitoring Perum BULOG	55
Gambar 4.7 Siaran Pers Bulog Terjunks Tim Money Pusat	56
Gambar 4.8 Akun Youtube Perum BULOG	59
Gambar 4.9 Media Sosial Instagram Perum BULOG.....	60
Gambar 4.10 Akun Twitter Perum BULOG	60
Gambar 4.11 Website Perum BULOG	61
Gambar 4.12 Akun Tiktok Perum BULOG	62
Gambar 4.13 Akun Facebook Perum BULOG	63
Gambar 4.14 Forum Wartawan BULOG 1	64
Gambar 4.15 Forum Wartawan BULOG 2	64
Gambar 4.16 Pemberitaan bulog minta maaf.....	65
Gambar 4.17 Pemberitaan Bulog kembali salurkan bantuan beras PPKM	66
Gambar 4.18 Siaran Pers Laporan Masyarakat	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Daftar Nama Key Informan & Informan	35

