



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERAN HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI
PERUSAHAAN PT ASABRI MENUJU TRANSFORMASI *GOOD
CORPORATE GOVERNANCE***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.KOM.)

Sellviyana Kumalasari

193516516379

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

2023



NATIONAL UNIVERSITY

**THE ROLE OF HUMAS IN MAINTAINING PT ASABRI'S
COMPANY'S REPUTATION TOWARDS THE
TRANSFORMATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE**

THESIS

Submitted To Fulfill One Of The Obtaining Requirements
Bachelor Degree in Communication Studies (S.I.KOM.)

Sellviyana Kumalasari

193516516379

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



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Sellviyana Kumalasari
Nomor Pokok Mahasiswa : 193516516379
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT ASABRI Menuju Transformasi *Good Corporate Governance*
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 07 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Kaprodi Ilmu Komunikasi


Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos. M.Si.


Dr. Adi Prakosa, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sellviyana Kumalasari
Nomor Pokok Mahasiswa : 193516516379
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan
PT ASABRI Menuju Transformasi *Good Corporate Governance*
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 27 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Dekan

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Sellviyana Kumalasari

NPM : 193516516379

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Mempertahankan Reputasi
Perusahaan PT ASABRI Menuju Transformasi *Good
Corporate Governance*

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. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si

Penguji I

Dra. Masnah, M.Si

Pembimbing I

Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Februari 2023



[Handwritten signatures and initials]
CS
Erna Ermawati Chotim
Masnah
Dwi Kartikawati



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sellviyana Kumalasari

NPM : 193516516379

Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan
PT ASABRI Menuju Transformasi *Good Corporate Governance*

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, 07 Februari 2023



Sellviyana Kumalasari

ABSTRAK

Nama : Sellviyana Kumalasari

NPM : 193516516379

Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*

Judul : Peran Humas Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan

PT ASABRI Menuju Transformasi *Good Corporate Governance*

<p>Kata Kunci :</p> <p><i>Peran Humas, Reputasi, PT ASABRI</i></p>	<p>Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Peran Humas Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT ASABRI Menuju Transformasi <i>Good Corporate Governance</i>. Penelitian ini menggunakan Teori <i>Boundary Spanning</i> yang terdiri atas aktivitasnya terhadap komunikasi dua arah kepada publik dengan melakukan peran humas yaitu sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, proses pemecahan masalah dan teknisi komunikasi. Metode yang digunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam aktivitas peran humas perusahaan PT ASABRI dalam mempertahankan reputasi menggunakan peran humas sebagai fasilitator komunikasi, proses pemecahan masalah dan teknisi komunikasi memberikan kesimpulan dan juga hasil dari aktivitas yang dilakukan di dalamnya. Peneliti menarik kesimpulan bahwa Humas Perusahaan PT ASABRI dalam rangka menuju Transformasi <i>Good Corporate Governance</i> sudah dapat melakukan perannya dalam mempertahankan reputasi agar tetap terjaga dengan baik dan mampu memanfaatkan berbagai macam teknologi canggih agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan bijak.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Dwi Kartikawati, M.Si</p>

ABSTRACT

Name : Sellviyana Kumalasari

NPM : 193516516379

Study Program: *Communication Sciences – Public Relations*

Title : *The Role of Public Relations in Maintaining Company Reputation
PT ASABRI Towards Transformation Good Corporate Governance*

<p><i>Keyword</i> :</p>	<p><i>The purpose of this study is to identify and analyze the Role of Public Relations in Maintaining PT ASABRI's Corporate Reputation Towards Good Corporate Governance Transformation. This study uses the Boundary Spanning Theory which consists of activities towards two-way communication to the public by performing public relations roles, namely as expert advisors, communication facilitators, problem solving processes and communication technicians. The method used is a qualitative method with a descriptive approach. In the activities of the company's public relations role, PT ASABRI in maintaining its reputation uses the role of public relations as a communication facilitator, problem solving process and communication technician to provide conclusions and also the results of the activities carried out within it. The researcher draws the conclusion that PT ASABRI's Corporate Relations in the framework of Good Corporate Governance Transformation has been able to carry out its role in maintaining its reputation so that it is maintained properly and is able to utilize various kinds of advanced technology so that the information presented can be received properly and wisely.</i></p>
<p><i>Mentor :</i></p>	<p><i>Dr. Dwi Kartikawati, M.Si</i></p>

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kepada Allah SWT, Semoga Allah selalu menunjukkan jalan kita dalam kebaikan dan kebenaran. Sholawat serta salam senantiasa kita panjatkan kepada Nabiullah Muhammad SAW beserta para sahabat, keluarganya dan kita selaku umatnya semoga tetap berada di jalanNya.

Dalam memenuhi persyaratan Akademik Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta, penulis melakukan penelitian dengan judul “Peran Humas Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT ASABRI Menuju Transformasi *Good Corporate Governance* ”. Penulis berharap bahwa Penelitian Skripsi ini dapat bermanfaat bagi akademik khususnya bagi penulis sendiri.

Dalam menyelesaikan tulisan ini tentu saja tidak semudah yang dibayangkan. Penyusunan Penelitian Skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan, doa, dukungan serta kerja sama dari berbagai pihak yang terlibat. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. ALLAH SWT, sang skenario terbaik bagi setiap hamba-Nya sehingga diberikan kesempatan untuk menyelesaikan sebagian kecil dari kehidupan.
2. Bapak. Dr. Drs. El Amy Bermawi Putra, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
3. Ibu. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

4. Bapak. Drs. Adi Prakosa, M.Si. selaku Kepala Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional sekaligus dosen pembimbing proposal penelitian skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan waktu luangnya.
5. Bapak. Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
6. Ibu Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si. Selaku dosen pembimbing proposal penelitian skripsi penulis yang telah memberikan saran, arahan, bimbingan, dan telah meluangkan waktu berharganya dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Segenap Dosen FISIP terutama Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak pengalaman serta ilmu pengetahuannya terhadap dunia ilmu komunikasi kepada penulis serta meluangkan waktunya untuk selalu memberikan materi yang bermanfaat selama menjalani perkuliahan di Universitas Nasional.
8. Segenap Sekretariat FISIP yang telah membantu penulis dalam memenuhi kebutuhan pengajuan surat menyurat untuk penelitian dan kegiatan perkuliahan di Universitas Nasional.
9. Segenap Pimpinan dan Staf PT ASABRI yang telah memberikan ruang bagi penulis untuk melakukan penelitian.
10. Kedua Orang Tua penulis, Bapak Amun Suhendra dan Ibu Saryanti yang selalu memberikan support terbaik berupa doa, motivasi, dan materi sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan lancar sebagaimana mestinya.

11. Kakak dan adik penulis yang telah memberikan dukungan dan doa
12. Teruntuk ponakan penulis, Abyan Anggara Putra yang telah menemani, menghibur dan mendukung dalam proses penelitian ini
13. Teruntuk Muhammad Haikal Faisal yang selalu memberikan dukungan, doa, serta waktu luangnya untuk menemani selama penelitian ini dilakukan.
14. Teruntuk sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan motivasi, menghibur dan support terbaik sehingga skripsi ini bisa berjalan dengan lancar.
15. Serta terimakasih sebanyak-banyaknya untuk diri saya sendiri, telah bertahan dalam menikmati proses panjang skripsi saya. Telah melalui berbagai macam hambatan baik dalam proses pengerjaan, proses revisi dan juga proses perjalanan spiritual saya dalam bekerja keras untuk menyelesaikannya. Semoga skripsi ini menjadi karya terbaik saya, dan memotivasi saya untuk lebih belajar lagi dan membuat karya lainnya.

Akhir kata, terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya, hanya Allah yang akan membalas semuanya. Mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis tentu skripsi ini masih terdapat kesalahan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian berikutnya, sehingga memberikan manfaat bagi perkembangan Ilmu Komunikasi di Indonesia.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Penelitian Yang Terdahulu.....	14
2.2 Kerangka Teori.....	18
2.2.1 Humas	18

2.2.1.1 Definisi Humas.....	18
2.2.1.2 Fungsi Humas.....	19
2.2.1.3 Strategi Humas	20
2.2.1.4 Tujuan Humas	21
2.2.1.5 Ruang Lingkup Humas	22
2.2.1.6 Peran Humas	23
2.2.1.7 Humas Pemerintah	24
2.2.1.8 Tahapan Humas.....	27
2.2.2 Reputasi.....	28
2.2.2.1 Definisi Reputasi.....	28
2.2.2.2 Resiko Reputasi	29
2.2.2.3 Reputasi Perusahaan.....	30
2.2.3 Peran Humas Public Relations Dalam Mempertahankan	
Reputasi Perusahaan PT ASABRI Menuju Transformasi	
<i>Good Corporate Governance</i>	33
2.2.4 Boundary Spanning.....	35
2.2.4.1 Definisi Boundary Spanning.....	35
2.2.4.2 Fungsi Boundary Spanning.....	37
2.2.4.3 Tujuan Boundary Spanning	38
2.2.4.4 Dimensi Boundary Spanning	39
2.2.4.5 Kaitan Teori Boundary Spanning pada Praktik Public ..	
Relations.....	39
2.3 Kerangka Pemikiran	40
2.4 Model Kerangka Pemikiran Penelitian	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan Penelitian	42

3.2 Metode Penelitian.....	42
3.3 Teknik Pemilihan Informan	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	45
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	46
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	48
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	48
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum.....	50
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	51
4.1.2 Visi Misi Perusahaan.....	53
4.1.3 Struktur Organisasi	54
4.1.4 Logo Perusahaan	55
4.2 Profil Informan Penelitian	56
4.2.1 Informan Kunci (Key Informan).....	56
4.2.2 Informan Pendukung.....	58
4.3 Hasil Penelitian	59
4.3.1 Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Kepada.....	
Publik Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan	
PT ASABRI Menuju Transformasi <i>Good Corporate</i>	
<i>Governance</i>	61
4.3.2 Peran Humas Sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah	
Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT ASABRI	
Menuju Transformasi <i>Good Corporate Governance</i>	69
4.3.3 Peran Humas Sebagai Teknisi Komunikasi Dalam	
Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT ASABRI Menuju	

Transformasi <i>Good Corporate Governance</i>	71
4.3.4 Pendapat Peserta ASABRI Mengenai Reputasi Perusahaan.	
PT ASABRI	80
4.3 Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP.....	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Berita Reputasi Buruk Perusahaan Minyak Sawit	4
Gambar 1.2	Berita Terkait Dugaan Korupsi PT Dirgantara Indonesia.	5
Gambar 1.3	Berita Kasus Korupsi PT ASABRI	7
Gambar 1.4	Transformasi di ASABRI Membuahkan Prestasi	9
Gambar 1.5	Erick Tegaskan Terus Perbaiki ASABRI.....	10
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT ASABRI	54
Gambar 4.2	Logo Perusahaan PT ASABRI.....	55
Gambar 4.3	Penghargaan Peserta ASABRI.....	63
Gambar 4.4	Data Scoring Agenda Setting PT ASABRI..	64
Gambar 4.5	Media Sosial PT ASABRI.....	74
Gambar 4.6	Seri Majalah Online PT ASABRI	75
Gambar 4.7	Data Kerjasama Media Nasional PT ASABRI	77
Gambar 4.8	Kegiatan Sosialisasi PT ASABRI	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian yang terdahulu.....	14
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	105
Lampiran 2	106
Lampiran 3	107
Lampiran 4	108
Lampiran 5	109
Lampiran 6	110
Lampiran 7	111
Lampiran 8	113
Lampiran 9	116
Lampiran 10	121
Lampiran 11	135
Lampiran 12	138
Lampiran 13	139

