



**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMBANGUN
REPUTASI PADA ORGANISASI PADUAN SUARA
MAHASISWA UNIVERSITAS MERCU BUANA PADA
PERIODE KEPENGURUSAN 2023/2024**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
WIRDA NAILA AHMAD
44222010102
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMBANGUN
REPUTASI PADA ORGANISASI PADUAN SUARA
MAHASISWA UNIVERSITAS MERCU BUANA PADA
PERIODE KEPENGURUSAN 2023/2024**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
WIRDA NAILA AHMAD
44222010102

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Wirda Naila Ahmad
NIM : 44222010102
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Strategi Komunikasi Dalam Membangun Reputasi Pada Organisasi Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana Periode Kepengurusan 2023/2024” adalah hasil karya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, dan tidak melanggar hukum atau hak pihak mana pun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagai mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Februari 2026



1000
SERUPAH
METERAI
TEMPEL
C67B9ANX188868982

Wirda Naila Ahmad

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Wirda Naila Ahmad
NIM : 44222010102
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public relations

Dengan judul “ Strategi Komunikasi Dalam Membangun Reputasi Pada Organisasi Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana Pada Periode Kepengurusan 2023/2024 ”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 12 Februari 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 21%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

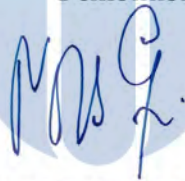
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Wirda Naila Ahmad
NIM : 44222010102
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : “Strategi Komunikasi Dalam Membangun Reputasi Pada Organisasi Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana Periode Kepengurusan 2023/2024”

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:
Pembimbing



Novi Erlita, S.Sos., MA
NIDN/NUPTK : 0309118502

Jakarta, 12 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

NIDN/NUPTK: 0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

NIDN/NUPTK: 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat ALLAH SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis mendapatkan tekad, kesabaran dalam menyusun Tugas Akhir Skripsi ini dan juga dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini dengan judul **“Strategi Komunikasi Dalam Membangun Reputasi Pada Organisasi Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana Periode Kepengurusan 2023/2024.”**. Laporan Skripsi ini disusun sebagai bagian dari proses akademik dalam penyelesaian program studi Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana, yang juga merupakan salah satu persyaratan kelulusan. Sholawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada nabi Muhammad SAW yang menjadi suri teladan bagi kita dalam bersikap dan berbuat kebijakan.

Dalam penyusunan laporan Skripsi ini Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan proposal skripsi ini sehingga penyusunan proposal skripsi ini dapat di susun dengan baik atas adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

- 1.) Peneliti mengucapkan terima kasih kepada ibu Novi Erlita, S.Sos. MA selaku pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran masukan serta membimbing dalam penyusunan proposal skripsi ini.
- 2.) Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

- 3.) Kepada ketua program studi Ilmu Komunikasi Bapak Farid Hamid Umarella, Dr.M.Si. Selaku dosen pembimbing akademik Peneliti, yang telah memberikan arahan, nasihat dan motivasi akademik kepada Peneliti.
- 4.) Kepada Ibu Peneliti, Widyawati, Peneliti mengucapkan terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti. Kepada almarhum Ayah kandung Peneliti, Ahmad Taufik, Peneliti juga mengucapkan terima kasih atas kasih sayang yang tak terhingga. Selanjutnya, kepada Ayah tiri Peneliti, Kholisul Majid, Peneliti mengucapkan terima kasih atas dukungan, perhatian, dan nasihat kepada Peneliti.
- 5.) Terima kasih kepada saudara-saudara dan kerabat Peneliti, yang telah memberikan dukungan tiada henti dan selalu ada dalam kondisi apa pun untuk penulis.
- 6.) Terima Kasih kepada sepupu Peneliti yaitu Wulan Sari Kuswara, dan Intan Arfiana yang sudah menemani dan selalu memberi dukungan penuh kepada penulis, selalu menjadi tempat keluh kesah penulis dan menjadi bagian keluarga penulis layaknya seperti kakak kandung.
- 7.) Teman seangkatan Peneliti, yaitu Putri Syaharani, Eliza Putri, Gita Zalika, Sarah Kesyabilla, Riecke Ismirati, Amisha Destira Elianza Thasya Aulia Putri, Fitriya Ningsih. Terima kasih atas pengalaman dan cerita tersendiri selama ini, serta sudah mengajarkan arti kekompakan dan kebersamaan selama ini.
- 8.) Dengan penuh rasa syukur, Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Organisasi Paduan Suara Mahasiswa Universitas

Mercu Buana. Organisasi ini menjadi wadah dalam mengembangkan potensi diri dalam seni tarik suara dan keorganisasian. Terima kasih atas dukungan, semangat, dan kerja sama yang luar biasa. Semoga organisasi ini terus berkembang dan memberikan kontribusi positif bagi Universitas Mercu Buana.

- 9.) Ucapan terima kasih kepada narasumber internal, yaitu Adilah Nur Imani selaku Ketua PSM UMB periode kepengurusan 2023/2024, Nabila Putri selaku Wakil Ketua, Sulastri Marbun selaku Humas, serta Abraham Walter selaku Koordinator Suara Bas, yang telah memberikan pandangan mengenai dinamika internal organisasi. Tak lupa, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada narasumber eksternal, yaitu Ka Arifiana Estiningrum dan Dea Amelinda Hidayat.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih terdapat beberapa kekurangan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Segala bentuk kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 13 Februari 2026

Peneliti

Wirda Naila Ahmad

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

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

Nama : Wirda Naila Ahmad

NIM : 44222010102

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : Strategi Komunikasi Dalam Membangun Reputasi
Pada Organisasi Paduan Suara Mahasiswa
Universitas Mercu Buana Pada Periode
Kepengurusan 2023/2024.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Februari 2026

Yang menyatakan,



Wirda Naila Ahmad

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMBANGUN REPUTASI PADA ORGANISASI PADUAN SUARA MAHASISWA UNIVERSITAS MERCU BUANA PADA PERIODE KEPENGURUSAN 2023/2024

WIRDA NAILA AHMAD

ABSTRAK

Strategi komunikasi merupakan upaya terencana yang dilakukan organisasi untuk menyampaikan pesan secara efektif guna membangun citra dan reputasi di mata publik. Penelitian ini membahas strategi komunikasi yang diterapkan oleh Organisasi Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana (PSM UMB) pada periode kepengurusan 2023/2024 dalam upaya membangun reputasi organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi komunikasi dalam membangun reputasi pada Organisasi Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana periode kepengurusan 2023/2024. Penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi Chris Fill yaitu *Push Strategy*, *Pull Strategy*, dan *Put Strategy* adapun menggunakan teori pendukung yaitu teori reputasi organisasi Argenti & Forman.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan studi kasus serta paradigma konstruktivisme. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik analisis data dari Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PSM UMB menerapkan *push strategy* melalui penguatan komunikasi internal, *pull strategy* melalui pemeliharaan hubungan dengan pihak eksternal, serta *put strategy* melalui penguatan eksistensi organisasi secara profesional. Reputasi PSM UMB terbentuk dari identitas organisasi yang konsisten, citra positif di mata publik, dan keselarasan dengan kepercayaan konstituen.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas tema serupa, khususnya terkait strategi komunikasi dan pembentukan reputasi organisasi mahasiswa.

Kata Kunci : Strategi komunikasi, Reputasi Organisasi, UKM PSM UMB

**COMMUNICATION STRATEGIES IN BUILDING ORGANIZATIONAL
REPUTATION A CASE STUDY OF THE STUDENT CHOIR
ORGANIZATIONAL AT MERCU BUANA UNIVERSITY DURING THE
2023/2024 LEADERSHIP PERIODE**

WIRDA NAILA AHMAD

ABSTRACT

Communication strategy is a planned effort by an organization to convey messages effectively to build its image and reputation in the eyes of the public. This research discusses the communication strategies implemented by the Mercu Buana University Student Choir Organization (PSM UMB) in the 2023/2024 management period to build the organization's reputation.

This research aims to determine and analyze communication strategies in building reputation at the Mercu Buana University Student Choir Organization for the 2023/2024 management period. This research uses Chris Fill's communication strategy theory, namely Push Strategy, Pull Strategy, and Put Strategy, while using supporting theory, namely Argenti & Forman's organizational reputation theory.

This research uses a qualitative case study approach and a constructivism paradigm. Data collection was carried out through observation, interviews and documentation as well as data analysis techniques from Miles and Huberman.

The research results show that PSM UMB implements a push strategy through strengthening internal communication, a pull strategy through maintaining relationships with external parties, and a put strategy through strengthening the organization's professional existence. PSM UMB's reputation is formed from a consistent organizational identity, a positive image in the eyes of the public, and alignment with constituent beliefs.

It is hoped that this research can contribute as reference material for further research that discusses similar themes, especially related to communication strategies and building the reputation of student organizations.

Keywords: Communication Strategy, Organizational Reputation, Student Choir Organization of Mercu Buana University (PSM UMB)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Akademis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kajian Teoritis.....	30
2.2.1 Komunikasi	30
2.2.1.1 Fungsi Komunikasi	32
2.2.1.2 Tujuan Komunikasi.....	34
2.2.2 Strategi Komunikasi	37
2.2.2.1 Konsep Strategi Komunikasi	39

2.2.3 Komunikasi Organisasi.....	43
2.2.3.1 Pengertian Organisasi	45
2.2.3.2 Pengertian Komunikasi Organisasi	50
2.2.4 Reputasi	51
2.2.4.1 Pengertian Reputasi.....	51
2.2.4.2 Pengertian Reputasi Organisasi	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	61
3.1 Paradigma Penelitian.....	61
3.2 Metode Penelitian.....	64
3.3 Subjek Penelitian.....	66
3.3.1 Key Informan	67
3.3.2 Informan Pendukung.....	68
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	70
3.4.1 Data Primer	70
3.4.2 Data Sekunder.....	72
3.5 Teknik Analisis Data.....	73
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	78
4.1.1 Gambaran Umum Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana	78
4.1.2 Struktur Organisasi	80
4.1.3 Visi dan Misi.....	82
4.1.4 Gambaran Umum Program Kerja PSM UMB Periode kepengurusan 2023/2024	83
4.1.5 Gambaran Umum Keanggotaan Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana (PSM UMB).....	87
4.2 Hasil Penelitian	91
4.2.1 Strategi Komunikasi (Push Strategy) dalam Membangun Reputasi UKM PSM UMB.....	92

4.2.2 Strategi Komunikasi (Pull Strategy) dalam Membangun Reputasi UKM PSM UMB.....	98
4.2.3 Strategi Komunikasi (Put Strategy) dalam Membangun Reputasi UKM PSM UMB.....	107
4.2.4 Pembentukan Reputasi UKM PSM UMB melalui Identitas Organisasi	112
4.2.5 Koherensi Citra Publik dan Keselarasan Identitas Dari Organisasi	114
4.2.6 Hambatan dan Solusi dalam Pelaksanaan Strategi Komunikasi UKM PSM UMB	120
4.3 Pembahasan.....	124
4.3.1 Analisis Strategi Komunikasi (Push Strategy) dalam Membangun Reputasi UKM PSM UMB.....	125
4.3.2 Analisis Strategi Komunikasi (Pull Strategy) dalam Membangun Reputasi UKM PSM UMB.....	128
4.3.3 Analisis Strategi Komunikasi (Put Strategy) dalam Membangun Reputasi UKM PSM UMB.....	131
4.3.4 Hambatan dan Solusi dalam Pelaksanaan Strategi Komunikasi UKM PSM UMB.....	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	144
5.1 Kesimpulan.....	144
5.2 Saran.....	146
5.2.1 Saran Akademis	146
5.2.2 Saran Praktis	147
DAFTAR PUSTAKA	148
LAMPIRAN.....	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Paul A. Argenti & Janis Forman. The Power of Corporate Communication. McGraw-Hill (2002) dalam (Riniwaty, 2021).....	56
Gambar 2. Catatan Rm (pada 2000-an) dalam (Riniwaty, 2021).	57
Gambar 3. Proses Pengumpulan Data Menurut Miles dan Huberman (1984:20)..	73
Gambar 4. Logo Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana.....	78
Gambar 5. Struktur Organisasi Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Mercu Buana	80
Gambar 6. Rapat Annual Concert dan Precompetition Kepengurusan 2023/2024	93
Gambar 7. Program kerja Musyawarah Besar Kepengurusan 2023/2024	94
Gambar 8. Screenshot group WhatsApp Anggota Aktif PSM UMB.....	96
Gambar 9. Dokumentasi Twilite Chorus 16th Anniversary Concert.....	99
Gambar 10. Screenshot Poster Twilite Chorus 16th Anniversary Concert.....	101
Gambar 11. Dokumentasi Annual Concert PSM UMB (ESTUARY)	103
Gambar 12. Dokumentasi team lomba malaysian choral eisteddfod (MCE).....	105
Gambar 13. Screenshot Instagram resmi PSM UMB	106
Gambar 14. Screenshot Instagram resmi mce malaysia.....	115
Gambar 15. Dokumentasi latihan konser Annual	118

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2. Informan Kunci	70
Tabel 3. Tabel informan pendukung	70
Tabel 4. Program Kerja PSM UMB Periode kepengurusan 2023/2024	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara Informan Kunci.....	150
Lampiran 2. Panduan Wawancara Informan Pendukung.....	153
Lampiran 3. Panduan Wawancara Informan Pendukung.....	156
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Key Informan – Adilah Nur Imani.....	158
Lampiran 5. Transkrip Wawancara Key Informan – Nabila Putri.....	169
Lampiran 6. Transkrip Wawancara Key Informan – Sulastris Marbun	181
Lampiran 7. Transkrip Wawancara Informan pendukung – Abraham Walter Bonar Hutabarat.....	194
Lampiran 8. Transkrip Wawancara Informan Pendukung – Arfiana Estiningrum	214
Lampiran 9. Transkrip Wawancara Informan Pendukung – Dea Amelinda.....	220
Lampiran 10. Curriculum Vitae Wirda Naila Ahmad.....	224

