



**PENGUATAN KAPASITAS KOMUNIKASI  
KELEMBAGAAN DALAM MENGEMBANGKAN  
*CORPORATE SUSTAINABILITY***

(Studi kasus: komunikasi korporasi di divisi *business development* ULS)

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Studi Magister Ilmu Komunikasi

**OLEH**

**DAHLIA TIORINA BR SINAGA**

**55219120034**

**KOMUNIKASI KORPORAT DAN MARKETING**

**MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2022**



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama Lengkap : Dahlia Tiorina BR Sinaga

NIM : 55219120034

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Kosentrasi : Corporate and Marketing Communication

Judul Karya Akhir/Tesis  
Kelembagaan Dalam :Penguatan Kapasitas Komunikasi

Mengembangkan *Corporate Sustainability*  
(Studi kasus komunikasi korporasi di divisi  
*business development ULS*)

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 21 Februari 2022

Dosen Pembimbing



(Dr. Henni Gusfa, M.Si)

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMUKOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMUKOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS**

Judul : Penguatan Kapasitas Komunikasi Kelembagaan Dalam Mengembangkan *Corporate Sustainability* (Studi kasus komunikasi korporasi di divisi *business development* ULS)

Nama : Dahlia Tiorina BR Sinaga

NIM : 55219120034

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication

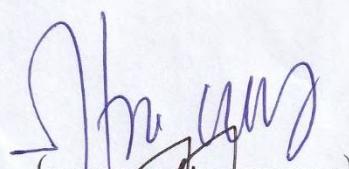
Tanggal : 21 Februari 2022

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 21 Februari 2022

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Dr. Heri Budianto, M.Si)



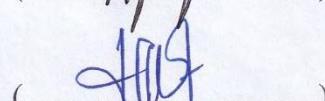
(.....)

2. Penguji Ahli :  
(Dr. Afdal Makkuraga Putra M.Si)



(.....)

3. Pembimbing :  
(Dr. Henni Gusfa, M.Si)



(.....)

  
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**, PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMUKOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Judul : Penguatan Kapasitas Komunikasi Kelembagaan Dalam Mengembangkan *Corporate Sustainability* (Studi kasus komunikasi korporasi di divisi *business development* ULS)

Nama : Dahlia Tiorina BR Sinaga

NIM : 55219120034

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication

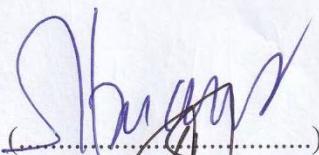
Tanggal : 21 Februari 2022

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 21 Februari 2022

Mengetahui,

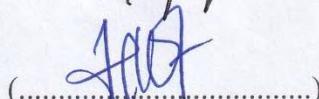
1. Ketua Sidang :  
(Dr. Heri Budianto, M.Si)

  
(.....)

2. Pengaji Ahli :  
(Dr. Afdal Makkuraga Putra M.Si)

  
(.....)

3. Pembimbing :  
(Dr. Henni Gusfa, M.Si)

  
(.....)



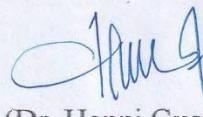
**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**   **PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMUKOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

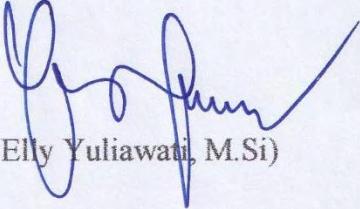
Nama Lengkap : Dahlia Tiorina BR Sinaga  
NIM : 55219120034  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Corporate and Marketing Communication  
Judul Karya Akhir/Tesis : Penguatan Kapasitas Komunikasi Kelembagaan Dalam Mengembangkan *Corporate Sustainability* (Studi kasus komunikasi korporasi di divisi *business development* ULS)

Jakarta, 21 Februari 2022

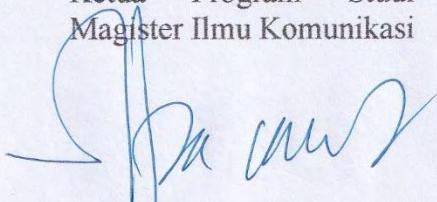
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Dosen Pembimbing

  
(Dr. Henni Gusfa, M.Si)

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Heri Budianto, MSi)

## **PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK***

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

Nama : Dahlia Tiorina BR Sinaga

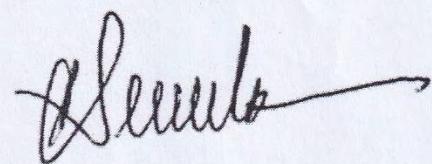
NIM : 55219120034

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul “Penguatan Kapasitas Komunikasi Kelembagaan Dalam Mengembangkan Corporate Sustainability (Studi Kasus: Di Perusahaan Business Development ULS)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 28 Juli 2021, didapatkan nilai persentase sebesar 11%

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 07 Maret 2022  
Administrator Turnitin



**Sukadi, SE., MM**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Penguatan Kapasitas Komunikasi Kelembagaan Dalam Mengembangkan *Corporate Sustainability* (Studi kasus komunikasi korporasi di divisi *business development* ULS)

Nama : Dahlia Tiorina BR Sinaga

N I M : 55219120034

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 21 Februari 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 21 Februari 2022



(Dahlia Tiorina BR Sinaga)

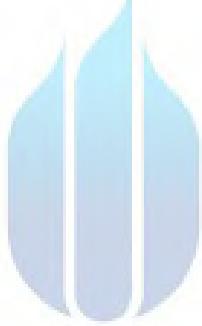
## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas kasih dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Penguatan Kapasitas Komunikasi Kelembagaan Dalam Mengembangkan *Corporate Sustainability* (Studi Kasus Komunikasi Korporasi di Divisi *Business Development ULS*)”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi (M.Ikom). Dalam pembuatan tesis penulis mendapatkan dukungan dan juga bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ucapkan banyak terima kasih kepada:

- Ibu Dr. Henni Gusfa, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan juga inspirasi.
- Dr. Afdal Makkuraga Putra M.Si selaku dosen penelaah yang telah memberikan arahan, saran, dan bimbingan.
- Bpk Dr. Heri Budianto, M.Si selaku Ketua Program studi Magister Ilmu Komunikasi atas segala perhatian dan bantuannya.
- Keluarga: Orang tuaku, kakak, adik, dan calon suamiku Andry yang telah memberikan motivasi, dukungan dan doanya.
- Seluruh keluarga besar perusahaan ULS, Pak Vijay Uttam, Pak akhong, Mega, Bu Neli, Mba Dian Anggraini dan rekan-rekan karyawan ULS

- Teman – teman kelas malam UMB Pasca sarjana (Iren, Kak Illona, Kang Asep)  
terima kasih atas semua dukungan dan doanya

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini sempurna dengan kekurangannya oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.



Jakarta, 02 Februari 2022



(DAHLIA TIORINA BR SINAGA)

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR ISI

### **HALAMAN JUDUL**

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN SIMILARITY CHECK .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Fokus Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3. Rumusan Masalah dan Identifikasi .....</b>	<b>7</b>
1.3.1. Identifikasi Masalah.....	7
1.3.2. Rumusan Masalah.....	8
<b>1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
1.4.1. Maksud Penelitian:.....	9
1.4.2. Tujuan Penelitian .....	9
<b>1.5. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2. Kajian Pustaka .....</b>	<b>15</b>
2.2.1. Komunikasi Korporasi .....	15
2.2.2. Implikasi Komunikasi Korporasi .....	17
2.2.3. <i>From Communication to Reputation</i> .....	18
2.2.4. <i>Communicative Constitution of Organization (CCO)</i> .....	20
2.2.5. <i>Corporate sustainability</i> .....	21

<b>2.3. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>23</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1. Objek Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2. Paradigma penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3. Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>3.4. Metode studi kasus .....</b>	<b>26</b>
<b>3.5. Informan penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>3.6. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.7. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>28</b>
<b>3.8. Teknik Keabsahan Data .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
<b>4.1. Gambaran Umum Perusahaan ULS.....</b>	<b>30</b>
4.1.1. Profile Perusahaan.....	30
4.1.2. Struktur Organisasi .....	33
4.1.3. Visi Perusahaan.....	34
4.1.4. Produk Yang Diproduksi Oleh Uls .....	34
4.1.5. Mapping Stakeholders.....	35
<b>4.2. Hasil penelitian .....</b>	<b>38</b>
4.2.1. Analisis Situasi Komunikasi Korporasi Business Development ULS .....	39
4.2.2. Peralihan Teknologi Menggunakan Aplikasi 2D ke Aplikasi 3D .....	41
4.2.3. Peran komunikasi designer dalam mewujudkan sustainability.....	45
4.2.4. Model Kapasitas Komunikasi Korporasi Mewujudkan Identitas ULS .....	47
4.2.5. Peran Designer Mewujudkan <i>Corporate Sustainability</i> .....	49
4.2.6. Proses komunikasi perusahaan ULS melalui divisi designer meningkatkan reputasi.	52
4.2.7. Karakteristik Corporate Sustainability yang Dipraktekkan Di ULS .....	56
<b>4.3. Pembahasan .....</b>	<b>58</b>
4.3.1. Bentuk komunikasi yang dilakukan <i>designer</i> dalam mengembangkan <i>corporate sustainable</i> .....	58
4.3.2. Penguatan Kapasitas Komunikasi Kelembagaan Dalam Mengembangkan <i>Corporate Sustainable</i> Diperusahaan ULS.....	61
4.3.3. Perusahaan ULS berorientasi pada corporate sustainability .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
<b>5.1. Kesimpulan .....</b>	<b>65</b>

**5.2. Saran..... 68**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**Curriculum Vitae**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.5 Corporate Sustainability Triple Button line .....	22
Gambar 2.3 Kerangka Teoritis.....	24
Gambar 4.1.1.1Perusahaan ULS .....	30
Gambar 4.1.1.2 Logo brand Buyer.....	31
Gambar 4.1.1.3 Sustainability-Accreditations .....	32
Gambar 4.1.4 1 Produk yang di produksi .....	35
Gambar 4.2.2 1 Design menggunakan aplikasi 2D Adobe Illustrator .....	43
Gambar 4.2.2 2 Design menggunakan aplikasi CLO3D.....	44
Gambar 4.2.2 3 Work flow menggunakan aplikasi 2D dan aplikasi 3D.....	45
Gambar 4.2.4 Model koordinatif perusahaan ULS dalam mengembangkan sustainability .....	49
Gambar 4.3.1 Model koordinatif perusahaan ULS dalam mengembangkan sustainability .....	60
Gambar 4.3.2 Model kapasitas komunikasi kelembagaan dalam mengembangkan sustainability manufaktur .....	62



## UNI DAFTAR TABEL MERCU BUANA

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel <b>Observasi</b> .....	