



**STRATEGI KOMUNIKASI KOPERASI SIMPAN PINJAM  
SEJAHTERA BERSAMA UNTUK MEMPERTAHANKAN CITRA  
POSITIF DI MASYARAKAT DI ERA PANDEMI COVID 19**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1  
(S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public relations*

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA

Disusun oleh:  
**NUR FADJRIAH DIANA**  
**44219110021**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2022**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana


### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : NUR FADJRIAH DIANA  
NIM : 44219110021  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*  
Judul : Strategi Komunikasi Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama Untuk Mempertahankan Citra Positif Di Masyarakat Di Era Pandemi Covid19

Jakarta, Maret 2022

Mengetahui,

**Pembimbing**

  
(Dr. Hj. Ispawati Asri, MM.)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Nur Fadjriah Diana  
NIM : 44219110021  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : STRATEGI KOMUNIKASI KOPERASI SIMPAN  
PINJAM SEJAHTERA BERSAMA UNTUK  
MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF DI  
MASYARAKAT DI ERA PANDEMI COVID 19

Jakarta, 1 Agustus 2022

Ketua Sidang : Suryaning Hayati, S.E, M.M, M.Ikom (.....)

Penguji Ahli : Dr. Ahmad Jamil, M.Si (.....)

Pembimbing : Dr. Ispawati Asrie, MM (.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI KOPERASI SIMPAN  
PINJAM SEJAHTERA BERSAMA UNTUK  
MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF DI  
MASYARAKAT DI ERA PANDEMI COVID 19


Nama : Nur Fadjriah Diana  
NIM : 44219110021  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Agustus 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations


Pembimbing

  
(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

  
(Dr. Hj. Ispawati Asri, MM. )

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

  
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Fadjriah Diana  
NIM : 44219110021  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI KOMUNIKASI KOPERASI SIMPAN PINJAM SEJAHTERA BERSAMA UNTUK MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF DI MASYARAKAT DI ERA PANDEMI COVID 19 adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 1 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Nur Fadjriah Diana


**Mengetahui**

Pembimbing

Ketua Bidang Studi



(Dr. Hj. Ispawati Asti, MM.)



(Suryaning Hayati, S.E., MM., M.Ikom)



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Universitas Mercubuana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Nur Fadjriah Diana  
44219110021

**STRATEGI KOMUNIKASI KOPERASI SIMPAN PINJAM SEJAHTERA  
BERSAMA UNTUK MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF DI  
MASYARAKAT DI ERA PANDEMI COVID 19**

*Bibliografy: 5 Bab x + 74 hal + Lampiran + 24 Buku + 23 Jurnal*

**ABSTRACT**

*This study discussed the problem of the company's image based on the perspective of the community. Referring to the issues observed, the good image of the company was affected by the case of automatic extension of timed deposits during the covid19 pandemic, resulting in customers unable to withdraw their funds.*

*Concepts and theories related to communication strategies and positive images were utilized in this study to answer the main problem identified. In addition, this study was classified as a qualitative study. Data were collected by means of in-depth interviews with informants. The results showed that the KSPSB communication strategy could be done by initially getting to know the audience in order to develop effective communication; composing the message, after knowing the audience and the situation, the communicator should further compose a systematic message, and determine the redundancy method, namely influencing the audience by repeating the message to the audience. Repeated messages will significantly attract the attention of the audience. Furthermore, the audience will be more likely to remember the message that is delivered repeatedly. The communicator will be able to correct errors in the message delivered earlier. The communication strategy also includes the Canalizing method. The communicator should initially get to know the audience and start conveying ideas according to the personality, attitudes and motives of the audience.*

*Keywords: Communication Strategy, positive image*



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Universitas Mercubuana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Nur Fadjriah Diana  
44219110021

## STRATEGI KOMUNIKASI KOPERASI SIMPAN PINJAM SEJAHTERA BERSAMA UNTUK MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF DI MASYARAKAT DI ERA PANDEMI COVID 19

Bibliografy: 5 Bab x + 74 hal + Lampiran + 24 Buku + 23 Jurnal

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai permasalahan citra perusahaan di mata masyarakat. Latar belakang dalam penelitian ini adalah terjadi isu permasalahan terhadap citra baik perusahaan dengan terjadinya adanya kasus perpanjangan otomatis simpanan berjangka selama pandemi covid19 sehingga membuat nasabah tidak dapat mengambil dananya.

Untuk menjawab persoalan pokok skripsi, digunakan konsep dan teori yang berkaitan dengan strategi komunikasi dan citra positif. Sedangkan pendekatan penelitian ini adalah kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi KSPSB meliputi mengenal khalayak, langkah pertama bagi komunikator agar komunikasi yang dilakukan berjalan dengan efektif; Menyusun Pesan, setelah mengenal khalayak dan situasi, maka langkah selanjutnya adalah menyusun pesan yang sistematis, dan menetapkan metode *redudancy*, yaitu mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang pesan kepada khalayak. Pesan yang diulang akan menarik perhatian. Selain itu khalayak akan lebih mengingat pesan yang telah disampaikan secara berulang. Komunikator dapat memperoleh kesempatan untuk memperbaiki kesalahan dalam penyampaian sebelumnya dan metode *Canalizing*, komunikator terlebih dahulu mengenal khalayaknya dan mulai menyampaikan ide sesuai dengan kepribadian, sikap-sikap dan motif khalayak.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, citra positif

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi berjudul “Strategi Komunikasi Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama Untuk Menciptakan Citra Positif di Masyarakat Studi Kasus Pandemic Covid-19” merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Ucapan terima kasih penulis sampaikan khususnya kepada Ibu Dr.Hj. Ispawati Asri, MM. yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa berkat rahmat Allah SWT dan bantuan maupun motivasi dari orang-orang terdekat penulis, skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan penuh rasa terima kasih penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr.Hj. Ispawati Asri, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku ketua Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Alm. Bapak Amsari dan terima kasih banyak untuk Ibu Samsi Mardiana dan kakak tercinta Merlina Diana, doa, semangat, dukungan moral dan materil yang tiada henti- hentinya kepada penulis, penulis sadar bahwa masih banyak harapan darikeluarga yang belumpenulis



wujudkan, akan tetapi penulis selalu berusaha memberikan yang terbaik.

6. KSP Sejahtera Bersama yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada seluruh dosen program studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu sejak penulis awal masuk kuliah.
8. Kepada teman-teman perkuliahan yang selalu membantu dan memberikan support khususnya Faisal Wisodan.
9. Terima kasih juga kepada para narasumber yang sudah bersedia membantu dalam penelitian ini.
10. Dan yang terakhir adalah, pihak-pihak lainnya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan kesehatan dan kebaikan yang berlipat ganda atas segala bantuan yang penulis terima.

Jakarta, Maret 2022

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Nur Fadjriah Diana

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>.....</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Teoritis.....	20
2.2.1 Strategi Komunikasi.....	21
2.2.2 Public relations.....	26
2.2.2.1 Tujuan Public relation .....	27
2.2.3 Citra Perusahaan.....	30
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian .....	33
3.3 Subjek Penelitian.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1 Data Primer.....	35
3.4.2 Data Sekunder .....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah Perusahaan KOPERASI SIMPAN PINJAMSEJAHTERA BERSAMA .....	39
4.1.2 Struktur Pengawas Koperasi Sejahtera Bersama .....	41
4.1.3 Kegiatan Usaha Koperasi Sejahtera Bersama.....	45
4.2 Hasil Penelitian .....	47
4.2.1 Mengenal Khalayak.....	47
4.2.2 Menyusun Pesan (Stategi Pesan).....	52

4.2.3 Menetapkan Metode .....	54
4.2.4. Penilaian Media .....	57
4.2.5 Peranan Komunikator .....	59
4.3 Pembahasan .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
Lampiran .....	75
1. Wawancara dengan Bapak Darmoko; .....	75
2. Wawancara dengan Ibu Winda Pertiwi; .....	76
3. Wawancara dengan pihak karyawan, di posisi Customer Service dengan Ibu Ria Astirianti; .....	78
4. Wawancara dengan posisi Marketing Support dengan Ibu PuspaMarini; .....	79
5. Wawancara dengan salah satu anggota dari KSPSB itu sendiri, yaitu Bapak Jadoras Pohan;.....	80
6. Wawancara dengan salah satu anggota dari KSPSB itu sendiri,yaitu Ibu Ester Berliana; .....	81

