



**AKTIVITAS KOMUNIKASI KORPORAT “CITRA ANABIL
FARM” SAPI PENGGEMUKAN TANGERANG SELATAN
DALAM MEMBANGUN CITRA DENGAN PELANGGAN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Tugas Akhir Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (S-1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DISUSUN OLEH:
Bagus Dwi Ramdhani

44220010016

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

i

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bagus Dwi Ramdhani
NIM : 44220010016
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Korporat Citra Anabil
Farm Sapi Penggemukan Tangerang Selatan
Dalam Membangun Citra Dengan Pelanggan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi Ini adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata dikemudian hari ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 1 Juli 2024

UNIVERSITA
MERCU BUANA



Bagus Dwi Ramdhani

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Bagus Dwi Ramdhani
NIM : 44220010016
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Korporat Citra Anabil Farm Sapi Penggemukan Tangerang Selatan Dalam Membangun Citra Dengan Pelanggan

Telah berhasil dipertanyakan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian pernyataan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Juwono Tri Atmodjo M.Si
NIDN : 0316026801
Ketua Sidang Penguji : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom
NIDN : 0316129201
Penguji Ahli : Gadis Octory, M.Ikom
NIDN : 0314108803

)
())
())

MERCUBUANA

Jakarta, 1 Juli 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji serta rasa syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat, dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Aktivitas Komunikasi Korporat Citra Anabil Farm Sapi Penggemukan Tangerang Selatan Dalam Membangun Citra Dengan Pelanggan”. Penulis Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Kurniawan Prasetyo, M.Ikom selaku ketua sidang skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.
3. Ibu Gadis Octory, M.Ikom selaku Penguji Tugas Akhir Skripsi Penulis yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.
4. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
6. Bapak Kurniawan Prasetyo, M.Ikom selaku Sekeretaris Bidang Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Ervan Ismail S.Sos, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Seluruh dosen dan staff program studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
9. Kedua orang tua saya, Bapak Sanwani dan Ibu Rustiani, Serta Kakak Laki-Laki saya Agung Wahid Abdi Sani yang telah memberikan dukungan moral maupun material kepada saya.

10. Serta seluruh pihak informan yang bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis serta dorongan motivasi. Kepada Bapak H. Sayidi selaku Owner Citra Anabil Farm, dan pelanggan-pelanggan DKM Masjid-masjid dari daerah Tangerang Selatan dan Jakarta Barat penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
11. Teman-teman saya di bangku perkuliahan, Muhammad Fajar Rizky, Fariz Fadliansyah, Ahmad Hanan Al Ghifari, Jonathan Raditya, dan Muhammad Aminullah, Muhammad Reza Prasetyo yang memberikan semangat dan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan saya dimasa mata kuliah riset sampai saat ini dipertemukan kembali di kelas bimbingan skripsi Indira Wahyu Inaini, Annatasia Fadilah dan Charisima Adabie, yang telah memberikan arahan serta semangat dan dukungan moral kepada saya untuk menyelesaikan skripsi.
13. Serta seluruh pihak yang tidak di sebutkan satu persatu tanpa megurangi rasa hormat saya yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis dengan senang hati memeriksa setiap bentuk kritik dan saran yang sifatnya membangun agar menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

Tangerang Selatan, Juni 2024

Bagus Dwi Ramdhani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Bagus Dwi Ramdhani
NIM : 44220010016
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Korporat Citra Anabil Farm Sapi Penggemukan Tangerang Selatan Dalam Membangun Citra Dengan Pelanggan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan mengalih media/format-kan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Juli 2024



Bagus Dwi Ramdhani

ABSTRAK

Nama : Bagus Dwi Ramdhani
NIM : 44220010016
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan : Aktivitas Komunikasi Korporat Citra Anabil Farm Sapi Penggemukan
Skripsi : Tangerang Selatan Dalam Membangun Citra Dengan Pelanggan
Pembimbing : Dr. Juwono Tri Atmodjo M.Si

Penelitian ini menggunakan teori Van Riel dan Fombrum, 2007. Komunikasi korporat diupayakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah mereka cadangkan. Hubungan perusahaan dengan stakeholdernya karena tidak ada organisasi lahir dalam ruang hampa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan aktivitas komunikasi korporat citra anabilfarm sapi penggemukan tangerang selatan dalam membangun citra dengan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, serta menggunakan paradigma konstruktivisme. Untuk menggali data primer digunakan teknik wawancara mendalam semi terstruktur dalam kondisi tidak formal.

Hasil penelitian dapat diketahui pemahaman aktivitas komunikasi, pemahaman aktivitas komunikasi dengan media online, terjadinya aktivitas mis komunikasi, pelayanan kandang citra anabil farm sapi penggemukan, pembentukan citra penggemukan sapi citra anabil farm, menurunnya citra dalam berkomunikasi, pengalaman informan terhadap aktivitas komunikasi citra anabil farm sapi penggemukan dalam membangun citra dengan pelanggan.

Penelitian ini adalah merekomendasikan dapat digunakan sebagai referensi serta rujukan bagi penelitian jenis kualitatif dan Studi Kasus dan analisis kompetitor salah satu melakukan studi kasus mendalam tentang praktik komunikasi korporat yang berhasil dari perusahaan sejenis dalam industri penggemukan sapi dapat memberikan wawasan yang berharga.

Kata kunci: *Aktivitas komunikasi korporat, dalam Membangun citra dengan Pelanggan*

ABSTRACT

Nama : Bagus Dwi Ramdhani
NIM : 44220010016
Study Program : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Corporate Communication Activities Citra Anabil Farm Cattle Fattening South Tangerang in Building Image with Customers
Counsellor : Dr. Juwono Tri Atmodjo M.Si

Corporate communication is carried out to establish relationships with stomer stakeholders, namely parties who have these interests, which will create good relationships so that they become a strength for the company and can reduce conflict. The system that regulates this communication is corporate communication (corporate communication). Corporate communications or company communications have an important role in building public trust in the company, building image, identity and maintaining the company's reputation and future. Many companies fail because communication problems within the company do not run effectively.

This research uses the theory of Van Riel and Fombrum, 2007. Corporate communication is pursued by companies to achieve the goals they have set aside. The company's relationship with its stakeholders is because no organization is born in a vacuum. The purpose of this research is to determine and describe the corporate image communication activities of Anabilfarm's South Tangerang fattening cattle in building an image with customers. The method used in this research is a case study method with a qualitative approach, and uses a constructivist paradigm. To explore primary data, semi-structured in-depth interview techniques were used in informal conditions.

The results of the research can be seen understanding of communication activities, understanding of communication activities with online media, the occurrence of miscommunication activities, the service of the Citra Anabil Farm cattle fattening pen, the formation of the image of the Citra Anabil Farm cattle fattener, the decline in image in communication, the experience of informants regarding the communication activities of the Citra Anabil Farm cattle fattening in building an image with customers.

This research is recommended to be used as a reference and reference for qualitative type research and case studies and competitor analysis. One of conducting in-depth case studies on successful corporate communication practices from similar companies in the cattle fattening industry can provide valuable insight.

Keywords: *Corporate communication activities, in building an image with customers*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1. Manfaat Akademis.....	14
1.4.2. Manfaat Praktis.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Penelitian Terdahulu.....	16
2.2. Komunikasi Korporat	31
2.3. Public Relations (PR)	35
2.3.1. Peran, Fungsi, dan Tugas Public Relations.....	36
2.4. Citra	41
2.4.1. Karakteristik Citra.....	42
2.4.2. Pentingnya Citra	43
2.5. Pelanggan	45
2.5.1. Pentingnya Pelanggan Bagi Corporate	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1. Paradigma Penelitian.....	52
3.2. Metode Penelitian.....	53

3.3. Subjek Penelitian	54
3.3.1. Key Informan	54
3.3.2. Informan Pendukung	55
3.4. Teknik Pengumpulan Data	57
3.4.1. Data Primer	57
3.4.2. Data Sekunder	58
3.5. Teknik Analisis Data	58
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.1.1. Profil Citra Anabil Farm	61
4.1.2. Visi Misi Citra Anabil Farm	63
4.1.3. Struktur Organisasi	64
4.2. Hasil Penelitian.....	65
4.2.1. Pemahaman Aktivitas Komunikasi.....	65
4.2.2. Pemahaman Aktivitas Komunikasi Dengan Media Online	71
4.2.3. Terjadinya Aktivitas Mis Komunikasi.....	76
4.2.4. Pelayanan Kandang Citra Anabil Farm Sapi Penggemukan	80
4.2.5. Pembentukan Citra Penggemukan Sapi Citra Anabil Farm.....	84
4.2.6. Menurunya Citra Dalam Berkomunikasi	89
4.2.7. Pengalaman Informan Terhadap Aktivitas Komunikasi Citra Anabil Farm Sapi Penggemukan Dalam Membangun Citra Dengan Pelanggan	93
4.3. Pembahasan	99
4.3.1. Analisis Bentuk Aktivitas Komunikasi Korporat Citra Anabil Farm Sapi Penggemukkan Tangerang Selatan Dalam Membangun Citra Dengan Pelanggan.....	99
4.3.2. Analisis Bentuk Perencanaan Dalam Komunikasi Korporat Citra Anabil Farm Sapi Penggemukan Tangerang Selatan Dalam Membangun Citra Dengan Pelanggan.	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1. Kesimpulan.....	110
5.2. Saran.....	111
5.2.1. Saran Akademis	111
5.2.2. Saran Praktis	112

DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	115



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Citra Anabil Farm	61
Gambar 4. 2 Suasana Tempat Kandang Penelitian	62



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1 Tabel Struktur Organisasi Citra An-nabil Farm Sapi Penggemukan....	64
Tabel 4. 2 Pemahaman Aktivitas Komunikasi.....	70

