



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MEMBENTUK CITRA PERUSAHAAN

**(Studi Kasus Penerapan Budaya ‘At Your Side’ di
PT Brother International Sales Indonesia)**

SKRIPSI



Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Claudia Desty Yuniar

13140110375

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan, bahwa skripsi berjudul “Peran Budaya Organisasi dalam Membentuk Citra Perusahaan: Sudi Kasus Penerapan Budaya ‘*At Your Side*’ di PT Brother International Sales Indonesia” adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 16 Juli 2018



(Claudia Desty Yuniar)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:
“Peran Budaya Organisasi dalam Membentuk Citra Perusahaan: Studi Kasus
Penerapan Budaya ‘At Your Side’ di
PT Brother International Sales Indonesia”
oleh:
Claudia Desty Yuniar
Telah diujikan pada hari Selasa, 24 Juli 2018,
pukul 08.00 s.d. 09.30 dan dinyatakan lulus
dengan susunan penguji sebagai berikut:

Ketua Sidang



Helga Liliani Cakra Dewi, M.Comm.

Penguji Ahli



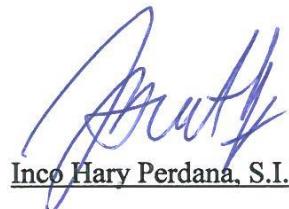
Dr. Mochammad Kresna Noer, M.Si.

Dosen Pembimbing



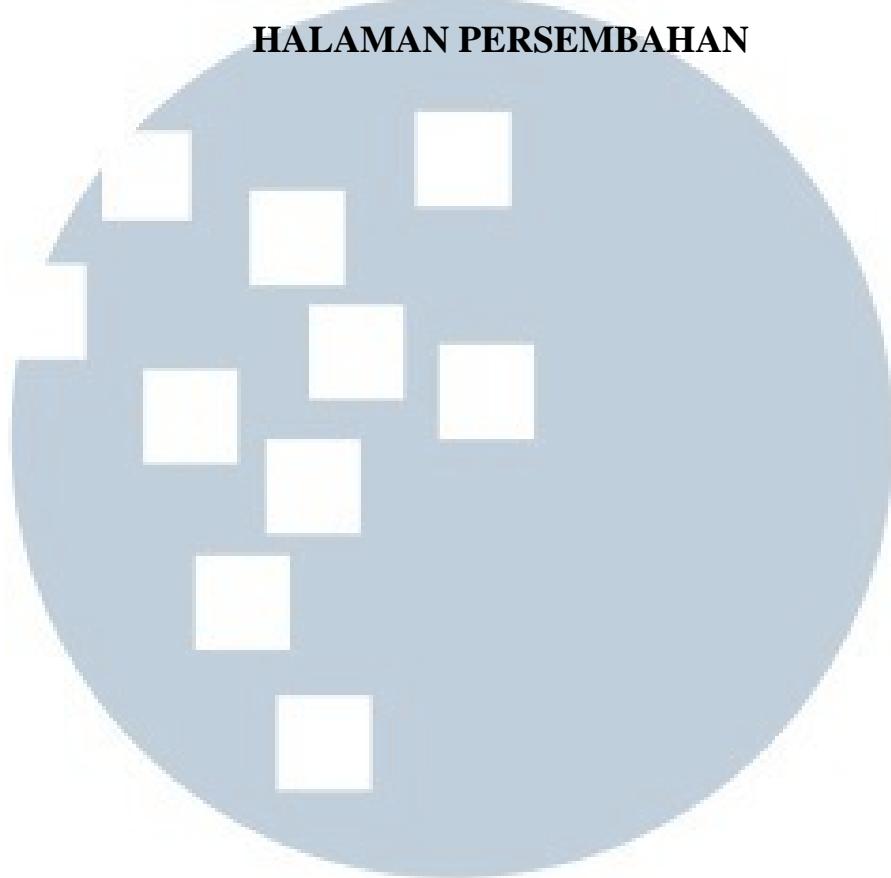
Dra. Mathilda Agnes Maria Wowor, M.Si

Disahkan Oleh
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Inco Harry Perdana, S.I.Kom., M.Si

HALAMAN PERSEMBAHAN



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

It's a slow process, but I'm sure this will be an excellent start. From now on, I will grow in all the places people thought I never would. To build an empire, the successful of mine.

KATA PENGANTAR

Terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih berlimpah sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian yang berjudul “Peran Budaya Organisasi dalam Membentuk Citra Perusahaan: Studi Kasus Penerapan Budaya ‘At Your Side’ di PT Brother International Sales Indonesia”.

Pada penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang peneliti temui. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan rasa syukur dan terimakasih untuk beberapa pihak yang telah mendukung peneliti. Peneliti ingin secara khusus berterimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Mathilda Agnes Maria Wowor, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, yang dengan sabar meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M. Si., sebagai Kaprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara yang telah bersedia menyetujui skripsi ini.
3. Bapak Temmy Hilman Hartawan, selaku Founder dari Management Consultant Plusmind.co, yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan bisnisnya dan bersedia memberikan informasi dan pendalaman konkret kepada peneliti.
4. Pihak Brother Indonesia, terutama Ande Arlis, Nilla Maharani, Rae Maya, Katarina Sienna, Ahmad Nurallam, dan teman-teman kerja

peneliti lainnya di Brother Indonesia yang rela meluangkan waktu di sela-sela pekerjaan untuk memberikan informasi kepada peneliti.

5. Orang tua peneliti yang telah banyak berkorban demi mendanai kuliah, serta selalu memberikan dukungan moral dan semangat.
6. Rekan seperjuangan hidup peneliti yang selalu memberikan semangat dan dorongan moral, yaitu Anno Irshadi. Dan nama-nama lain yang menjadi saksi perjuangan peneliti selama ini.

Peneliti juga berterimakasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga skripsi ini dapat menjadi refrensi yang baik untuk pihak yang membaca.

Tangerang, 16 Juli 2018



Claudia Desty Yuniar

PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MEMBENTUK CITRA PERUSAHAAN

**(Studi Kasus Penerapan Budaya ‘At Your Side’ di PT Brother
International Sales Indonesia)**

ABSTRAK

Oleh: Claudia Desty Yuniar

Budaya organisasi bukanlah suatu faktor yang penting. Bahkan, pemahaman tentang peran budaya organisasi bagi perusahaan dianggap samar. Namun, Brother Indonesia sebagai perusahaan multinasional yang bergerak dibidang IT secara eksplisit mengkomunikasikan budaya organisasi melalui mottonya yaitu, “At Your Side”.

Penelitian ini dibuat untuk menjelaskan peran budaya organisasi dalam membentuk citra perusahaan. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dan metode penelitian yang dipakai oleh penulis adalah studi kasus, yang diadaptasi dari Robert. K.Yin. Adapun beberapa teori yang digunakan penulis adalah komunikasi organisasi, budaya organisasi, dan model pembentukan citra perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan budaya “At Your Side” berperan dalam empat komponen citra (kognisi, sikap, motivasi, dan persepsi), berikut pula proses sosialisasi budaya organisasi juga diterapkan Brother dengan sangat baik. Brother Indonesia termasuk perusahaan yang memiliki jenis budaya konsensus dalam organisasinya. Sehingga, citra yang ingin dibentuk oleh Brother Indonesia bukan hanya dikenal sebagai *brand* yang mengutamakan kualitas produk dan pelayanan, tetapi juga perusahaan yang berhasil menciptakan lingkungan pemberdayaan bagi karyawanya.

Kata Kunci: *komunikasi organisasi, budaya organisasi, model pembentukan citra perusahaan, Brother Indonesia.*

THE ROLE OF ORGANIZATIONAL CULTURE IN FORM AN IMAGE OF CORPORATE

(Study Case of Application 'At Your Side' Culture at PT Brother International Sales Indonesia)

ABSTRACT

By: Claudia Desty Yuniar

Organizational culture is not the important factor. Even, an understanding about the role of organizational culture is considered being vague. But at the same time, Brother Indonesia as multinational corporations which is engaged in computing technology explicitly communicate the organizational culture through their motto, that is "At Your Side".

This research made to explain the role of organizational culture in form the image of corporate. This research uses qualitative descriptive approach, and the researcher adapting case study method of Robert K. Yin. As for some theories, researcher uses organizational communication, organizational culture, model of corporate image formation.

The results of this study show the culture of "At Your Side" role in the four components of image (cognition, perception, motivation, and attitude), as well as the process of socialization of organizational in Brother Indonesia culture is also applied very well. Brother Indonesia is the *company* that have consensus culture type. The image that Brother Indonesia wants to create is not only known as a brand that prioritizes the quality of products and services, but also companies that succeed in creating an enabling environment for their employees.

Keywords: *organizational communication, organizational culture, model of corporate image formation, Brother Indonesia.*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Akademis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	10
BAB II KERANGKA TEORI	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	14
2.2.3 Teori Sistem	14
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.3.1 Komunikasi Organisasi.....	16
2.3.2 Budaya Organisasi.....	17
2.3.2.1 Level Budaya Organisasi.....	22
2.3.2.2 Asumsi Dasar Budaya Organisasi.....	23
2.3.2.3 Dinamika Budaya Organisasi.....	26
2.3.2.4 Proses Sosialisasi Budaya Organisasi.....	29
2.3.2.5 Integrasi Internal Budaya Organisasi.....	31
2.3.3 Citra Perusahaan.....	33
2.3.3.1 Proses Pembentukan Citra Perusahaan.....	36
2.4. Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1. Jenis dan Sifat Penelitian	40
3.2. Metode Penelitian	42
3.3. Key Informan	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data	44
3.6. Keabsahan Data	47
3.7 Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Subjek/Objek Penelitian	50
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.2. Sejarah dan Perkembangan Brother Indonesia.....	52
4.1.3 Visi dan Misi Brother Indonesia.....	54
4.1.3.1 Visi	54
4.1.3.2 Misi	54
4.1.4 <i>Corporate Values</i> Brother Indonesia.....	55
4.1.5 Struktur Organisasi Brother Indonesia	56
4.2 Hasil Penelitian	56
4.2.1 Profil Informan	57
4.2.2 Budaya Organisasi Brother Indonesia.....	61
4.2.3 Level Budaya Organisasi.....	64
4.2.3.1 Artifak.....	64
4.2.3.2 Nilai – Nilai Perusahaan.....	67
4.2.3.3 Kategori Asumsi Dasar Budaya Organisasi.....	70
4.2.4 Dinamika Budaya Organisasi.....	79
4.3. Pembahasan.....	84
4.3.1 Peran Budaya Organisasi dalam Membentuk Citra Perusahaan..	84
4.3.1.1 <i>The Wish Image</i>	85
4.3.1.2 Komponen Pembentukan Citra.....	92
4.3.2 Proses Sosialisasi Budaya Organisasi.....	103
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	118
5.1. Simpulan	118
5.2. Saran	124
5.2.1. Saran Akademis	124
5.2.1. Saran Praktis	124

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3.3 Seven-s's Framework McKinsey.....	27
Gambar 2.3.6 Model Pembentukan Citra.....	34
Gambar 4.1 Logo Brother.....	47
Gambar 4.2 Produk untuk Pribadi Brother.....	48
Gambar 4.3 Produk untuk Bisnis Brother.....	48
Gambar 4.4 Produk untuk Industri Brother.....	49
Gambar 4.5 Yasui Bersaudara.....	49
Gambar 4.5 Website Brother Indonesia.....	59
Gambar 4.6 <i>Global Charter Workshop</i>	61
Gambar 4.7 Ruang <i>Meeting</i> Brother Indonesia.....	62
Gambar 4.8 Ruang Kerja Brother Indonesia.....	62
Gambar 4.9 Produk Brother Indonesia.....	63
Gambar 5.0 Seragam Batik Brother Indonesia.....	64
Gambar 5.1 <i>Surprise</i> Ulang Tahun.....	65
Gambar 5.2 <i>Family Day</i> Brother Indonesia.....	73
Gambar 5.3 Brother Ishop.....	86
Gambar 5.4 <i>Blogger Gathering</i> Jakarta.....	87
Gambar 5.5 Pemberian Hadiah Kepada PT Widjoyo Mitra Abadi.....	88
Gambar 5.6 <i>Outing Internal</i> Manado.....	89
Gambar 5.7 Tampilan Intranet Brother Indonesia.....	90
Gambar 5.8 Model Pembentukan Citra.....	90
Gambar 5.8 Budaya Organisasi dalam Visi Misi Leader Setiap Divisi....	115
Gambar 5.9 Visi Misi Brother Indonesia Terpajang di Ruang <i>Meeting</i>	116



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2.1 Empat Jenis Budaya Organisasi menurut Quin & Grath....	17
Tabel 3.1 Informan Pendukung.....	41
Tabel 3.2 Informan Ahli.....	41

