



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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:

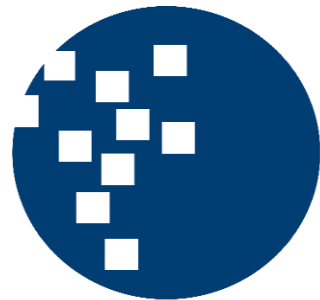
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*

DALAM MEMPERBAIKI CITRA PERUSAHAAN:

Studi Kasus Program “Aku Dokter Cilik” OMNI Hospital, Alam Sutera

SKRIPSI



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Digunakan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Maria Jessica

11140110010

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

2015

IMPLEMENTATION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN SHAPING POSITIVE COMPANY IMAGE:

Case Study Program “Aku Dokter Cilik” Omni Hospitals Alam Sutera

THESIS



Proposed in Order to Meet The Requirement to Obtain Degree Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Maria Jessica

11140110010

COMMUNICATION SCIENCE

PUBLIC RELATIONS MAJOR

FACULTY OF COMMUNICATION

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

2015





PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/pennyimpangan, 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, 23 Juli 2015

(Maria Jessica)

UMN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat penyertaan-Nya yang tidak pernah lepas dan selalu menjadi kekuatan sehingga skripsi yang berjudul “Implementasi *Corporate Social Responsibility* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan: Studi Kasus Program “Aku Dokter Cilik” Omni Hospital, Alam Sutera” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak sedikit hambatan dan kendala yang dialami, namun dengan dukungan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya peneliti dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada para pihak yang selalu mendukung sepanjang proses penulisan skripsi ini:

1. Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dalam membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama proses penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Dr. Bertha Sri Eko M., M. Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara yang selalu memberikan masukan dan ilmu.

3. Dosen-dosen ilmu komunikasi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan sehingga memberikan gambaran bagi penulis mengenai dunia komunikasi dan *Public Relations*.
4. Orangtua dan Kakak penulis yang selalu memberikan dukungan bagi penulis, baik secara moril maupun materiil sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Luckie Anthony, Chirstiani Liun dan Faizal Abrudin selaku narasumber yang telah bersedia diwawancara oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitian ini.
6. Joviano Winantea yang selalu mendukung, memberikan semangat kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini serta meyakinkan peneliti kalau skripsi ini pasti bisa selesai pada waktunya.
7. Meishiana, Maria Magdalena, Dewi Sartika, Nicola Malva dan Katherine sebagai sahabat yang selalu memberi dukungan dan masukan-masukan selama penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat Universitas Multimedia Nusantara lainnya yang menjadi teman seperjuangan di semester ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan. Peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat

bagi pembaca, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi paea
pembaca.

Tangerang, 27 Juli 2015

Maria Jessica

The logo of Universitas Mercu Buana (UMN) is displayed. It features a large, light blue circle containing several white squares of varying sizes arranged in a cluster. Below the circle, the letters 'UMN' are written in a large, bold, light blue sans-serif font.

IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DALAM MEMPERBAIKI CITRA PERUSAHAAN:

Studi Kasus Program “Aku Dokter Cilik” OMNI Hospital, Alam Sutera

Oleh: Maria Jessica
NIM: 11140110010

ABSTRAK

Seiring berkembangnya waktu, perkembangan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di Indonesia berkembang dengan pesat. Saat ini tidak hanya perusahaan yang mengambil sumber daya alam saja yang melaksanakan CSR, namun perusahaan yang bergerak di industri kesehatan yaitu rumah sakit juga melakukan CSR.

Judul skripsi ini adalah “Implementasi *Corporate Social Responsibility* dalam Memperbaiki Citra Perusahaan: Studi Kasus Program “Aku Dokter Cilik” OMNI Hospital, Alam Sutera”. Tujuannya untuk mengetahui implementasi program CSR Aku Dokter Cilik pada perusahaan dalam memperbaiki citra perusahaan. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai dua narasumber yang bersangkutan dengan program ini secara mendalam.

Program Aku Dokter Cilik ini telah berjalan dari bulan Juni 2014 lalu dan telah diikuti lebih dari 9.000 peserta. Program ini mengedukasi anak-anak usia 4-12 tahun dengan mengajarkan hal-hal terkait dengan kesehatan agar anak-anak dapat menjadi mandiri dan percaya diri. Dalam pengimplementasiannya, OMNI Hospitals memanfaatkan *word of mouth* dan sosial media sebagai strategi.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa kegiatan ini terbukti memberikan kontribusi dalam memperbaiki citra yang positif bagi perusahaan. Peneliti juga menemukan bahwa kegiatan ini lebih menyerupai program *marketing* yang dikemas dalam bentuk CSR.

Kata Kunci : *Citra, Corporate Social Responsibility, CSR, OMNI Hospitals dan Public Relations.*

IMPLEMENTATION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN SHAPING POSITIVE COMPANY IMAGE:

Case Study Program “Aku Dokter Cilik” Omni Hospitals Alam Sutera

By: Maria Jessica

NIM: 11140110010

ABSTRACT

As time goes by, CSR in Indonesia is developing rapidly. These days, not only natural resource companies are implementing CSR, but companies engaging in healthcare industry also began competing to implement CSR.

The title of this thesis is “Implementation of Corporate Social Responsibility in Shaping Positive Company Image: Case Study Program “Aku Dokter Cilik” OMNI Hospitals Alam Sutera. The purpose of this thesis is to know the implementation of CSR Aku Dokter Cilik program at the company. The method used is a case study with descriptive qualitative approach. Data collection techniques performed by in depth interviewing two persons concerned by this program.

The “Aku Dokter Cilik” program has been running from June 2014 and has been attended by more than 9.000 participants. The program educates children aged 4-12 years by teaching health related matters, so the children can become independent and confident. In the implementation process, OMNI Hospitals utilizes word of mouth and social media as a strategy.

From the interviews, this activity is proven to contribute in shaping a positive image for the company. Researchers also found that this activity is also used as a marketing program that is packaged in the form of CSR.

Key Words : Citra, Corporate Social Responsibility, CSR, OMNI Hospitals dan Public Relations.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
 BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep yang Digunakan	13
2.2.1 <i>Public Relations</i>	14
2.2.2 <i>Corporate Social Responsibility</i>	17
2.2.3 Manajemen CSR	23
2.2.4 <i>Community Development</i>	27
2.2.5 Citra Perusahaan	29
2.3 Kerangka Pemikiran	32
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian	36
3.3 <i>Key Informan</i>	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Keabsahan Data.....	38
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.7 Fokus Penelitian	42
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Objek dan Subjek Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Omni	43
4.1.2 Visi dan Misi	46
4.1.3 Program CSR yang Dijalankan Perusahaan	48
4.1.4 Struktur Organisasi	51
4.2 Hasil Penelitian	53
4.3 Pembahasan	60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	98
5.2 Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA	102
----------------------	-----

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

UMN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.3.1 Empat Tahapan Manajemen CSR	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 Foto OMNI Hospitals Alam Sutera.....	43
Gambar 4.1.3 Logo Perusahaan OMNI Hospitals	48
Gambar 4.2.2 Contoh Ibu yang Mem- <i>posting</i> Kegiatan ADC di Akun Instagram Pribadi	57
Gambar 4.3.1.1 Akun Instagram Aku Dokter Cilik dan Contoh <i>Posting</i> -an Aku Dokter Cilik.....	85
Gambar 4.3.1.2 <i>Website</i> Aku Dokter Cilik	87
Gambar 4.3.1.3 Foto Peserta Program Aku Dokter Cilik di <i>Emergency Unit</i>	88
Gambar 4.3.1.4 Foto Peserta Program Aku Dokter Cilik di <i>Operating Theatre</i>	89
Gambar 4.3.1.5 Foto Peserta Program Aku Dokter Cilik di <i>Nursery Room</i>	90
Gambar 4.3.1.6 Foto Peserta Program Aku Dokter Cilik di <i>Dentist Room</i>	91
Gambar 4.3.1.7 Foto Peserta Program Aku Dokter Cilik di <i>Pharmacy Room</i>	92
Gambar 4.3.1.8 Foto Para Peserta di Wisuda Setelah Mengikuti Program	93
Gambar 4.3.1.9 <i>Souvenir</i> yang Diberikan Kepada Peserta	94

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Implementasi *Corporate Social Responsibility* dalam Memperbaiki Citra Perusahaan:

Studi Kasus Program Aku Dokter Cilik OMNI Hospitals, Alam Sutera”

Oleh

Maria Jessica

Telah diujikan pada hari Senin, tanggal 3 Agustus 2015,

Pukul 15.00-16.30 dan dinyatakan lulus

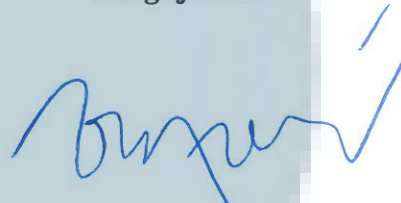
Dengan susunan penguji sebagai berikut:

Ketua Sidang



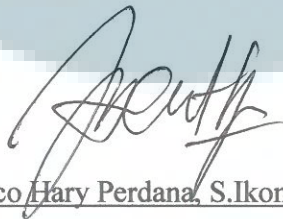
A. Yudhie Setiawan, M.Si.

Penguji Ahli



Kartika Aryani Harijono, S.Sos., M.I.Kom.

Dosen Pembimbing



Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi – UMN



Dr. Bertha Sri Eko M., M. Si