



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.

**ANALISIS PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM
IMPLEMENTASI PROGRAM CSR
SILOAM HOSPITALS GUNA
MEMPERTAHANKAN REPUTASI
(Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Gratis Periode
Oktober – November 2015)**

SKRIPSI



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

Ellen Kurniawan
12140110057

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2016**

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 yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di 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, 25 Juli 2016

Ellen Kurniawan

UMN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul
“ANALISIS PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM
IMPLEMENTASI PROGRAM CSR
SILOAM HOSPITALS GUNA MEMPERTAHANKAN REPUTASI
(Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Gratis Periode
Oktober – November 2015)”

oleh
Ellen Kurniawan
telah diujikan pada hari Rabu, tanggal 3 Agustus 2016,
pukul 13.30 s.d. 15.00 dan dinyatakan lulus
dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji Ahli

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

Mochammad Kresna N., S. Sos., M. Si.

Dosen Pembimbing

Wildam Hakim, M.Si,

**Disahkan oleh
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi - UMN**

Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN



*“Jangan pernah menyerah
jika kamu masih ingin mencoba.
Jangan biarkan penyesalan datang
karena kamu selangkah lagi untuk menang”*

- R.A. Kartini

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan YME, karena berkat-Nya Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang diharapkan. Skripsi ini disusun berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan penulis selama pembuatan skripsi serta melakukan wawancara secara langsung kepada beberapa narasumber yang terkait dengan penelitian. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan beberapa pihak, maka dari itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Wildan Hakim, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan serta dorongan sehingga skripsi dapat terselesaikan tepat waktu.
2. Dr. Bertha Sri Eko M, M.Si., selaku ketua kaprodi Ilmu Komunikasi yang selalu memberikan pencerahan dan juga semangat untuk penulis.
3. Orang tua, yang senantiasa mendukung dan selalu memberikan semangat mulai dari proses pengerjaan sampai skripsi ini selesai. Banyaknya dukungan serta dorongan ketika peneliti mengalami tekanan yang dalam sungguh sangat membantu bagi penulis untuk bangkit kembali.
4. Jimmy Raming dan Naomi Tiur Siregar selaku *public relations* dan *media relations* PT. Siloam International Hospitals yang bersedia menjadi narasumber penulis dan senantiasa membantu penulis dalam memperoleh informasi serta data yang dibutuhkan untuk kelancaran skripsi ini.
5. Bapak Jalal selaku praktisi CSR Indonesia yang bersedia untuk menjadi narasumber untuk skripsi ini serta telah membantu penulis dengan memberikan beberapa arahan serta ilmu yang terkait dengan penelitian.
6. Khusus Michael Marcellius yang turut membantu dalam kelancaran pembuatan skripsi ini, pemberi semangat, orang yang selalu

mengingatkan akan skripsi, penjemput yang sabar dan juga tempat mencurahkan tekanan peneliti ketika menghadapi skripsi. *Love you Kili..*

7. Teman-teman dari program studi *Public Relations* UMN angkatan 2012, Wahyu Katana, Shierlyn, Saskia kristy, Jessica Pangela, Stephanie Sutanto, Monique Fiolitha, Jesslyn Adenan, Thania Baiqillah. Teman-teman dari satu tim bimbingan Lusia Kartika, Revaldy, Pamela dan David Adi. Terima kasih atas bantuan serta semangatnya. *Me love you all guysss....*

Semoga skripsi ini bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

UMN

ANALISIS PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM CSR SILOAM HOSPITALS GUNA MEMPERTAHANKAN REPUTASI

(Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Gratis Periode
Oktober – November 2015)

ABSTRAK

Oleh : Ellen Kurniawan

Persaingan bebas yang terjadi saat ini mendorong perusahaan untuk lebih memerhatikan keberlangsungan hasil produksinya. Pasalnya, banyak perusahaan yang berkompetisi untuk merebut perhatian publiknya baik dengan cara menyebarkan *flyer*, brosur, menerapkan *packaging* yang menarik, serta pemberitaan di media.

Perusahaan – perusahaan mulai menjalin hubungan dengan masyarakat, adapun program yang dipakai perusahaan adalah program tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat yaitu *Corporate Social Responsibility* (CSR). Perusahaan juga menyadari kesan positif akan didapatkan oleh perusahaan dari masyarakat jika menjalankan program CSR dengan benar dan tentunya akan berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap perusahaan tersebut.

Pada dasarnya untuk menjalankan CSR dibutuhkan peran dari PR. Oleh karena itu PR Siloam Hospitals telah menjalankan beberapa peran PR dengan baik antara lain *communication technician*, *expert prescriber* dan *facilitator communications*. Ketiga peran ini dilakukan untuk kelangsungan kegiatan CSR yang akan dijalankan. Disamping itu PR Siloam juga menjalankan penerapan CSR antara lain *scanning and monitoring*, *formative research*, *create CSR initiative*, *communicate CSR initiative* dan *evaluation and feedback*.

Keyword: *Public Relations, CSR, Reputations*

ANALYSIS OF THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN CSR PROGRAM IMPLEMENTATION SILOAM HOSPITALS TO MAINTAIN REPUTATION

(Free Health Care Case Study Period
October-November 2015)

ABSTRACT

By: Ellen Kurniawan

Competition has forced companies to pay more attention to the sustainability of their products. Nowadays, many companies are competing to grab the attention of the public good by distributing flyers, brochures, apply an attractive packaging, as well as media coverage.

Companies began a relationship with the community, as for programs used by companies is the corporate social responsibility towards the community is that Corporate Social Responsibility (CSR). The company also realized a positive impression will be obtained by the company from the public when running a CSR program correctly and will certainly affect the public perception of the company.

Basically for implementing CSR takes the role of PR. Therefore, PR of Siloam Hospitals has conducts several roles with good PR among others Communication Technician, expert prescriber and communications facilitator. The third role is done for the survival of the CSR activities will be executed. Otherwise, PR of Siloam also conducts the application of CSR among others Scanning and monitoring, Formative research, CSR Initiative Create, Communicate CSR initiative and Evaluation and Feedback.

Keyword: Public Relations, CSR, Reputation

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB 2 KERANGKA PEMIKIRAN	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kerangka Konsep	10
2.3 Kerangka Pemikiran	31

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	32
3.2 Metode Penelitian	35
3.3 Key Informan dan Informan	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Keabsahan Data	43
3.6 Teknik Analisis Data	44
3.7 Fokus Penelitian	45
 BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 46
4.1 Objek Penelitian	46
4.2 Hasil Penelitian	55
4.3 Pembahasan	65
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	 81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
5.2.1 Saran Praktis	82
5.2.2 Saran Akademis	83
 DAFTAR PUSTAKA	 84
LAMPIRAN	85

UMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 2.2 Triple Bottom Line	19
Gambar 2 2.2 Elemen Reputasi	29
Gambar 3 3.1 Model Penggunaan Teori Penelitian Deskriptif-Kualitatif	34
Gambar 4 3.2 Model CSR Coombs & Holladay	45
Gambar 5 4.1 Logo PT. Siloam International Hospitals Tbk	50
Gambar 6 4.2 Lokasi Siloam Hospitals	50
Gambar 7 4.3 Struktur Perusahaan Rumah Sakit Siloam Hospitals	51
Gambar 8 4.4 Divisi yang menjalankan kegiatan CSR	52

DAFTAR TABEL DAN GRAFIK

Data Tabel

Tabel 1 1.1 Kerangka CSR di Industri Kesehatan	6
Tabel 2 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3 3.1 Data Narasumber	38
Tabel 4 4.1 Lokasi Kegiatan CSR	53

Data Grafik

Grafik 1 4.1 jumlah peserta kegiatan CSR di tiap daerah	54
---	----

UMN