



### **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.

**STRATEGI CSR PLANET21 HOTEL PULLMAN JAKARTA  
INDONESIA DALAM Mendukung *SUSTAINABILITY  
DEVELOPMENT GOALS* (SDG)**

SKRIPSI



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom.)

**Olivia Hasana Dharmawan**

**14140110494**

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

## 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, 7 Agustus 2018



Olivia Hasana Dharmawan

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul  
“STRATEGI CSR PLANET21 HOTEL PULLMAN JAKARTA INDONESIA  
DALAM MENDUKUNG SUSTAINABILITY DEVELOPMENT GOALS (SDG)”  
oleh  
Olivia Hasana Dharmawan  
telah diujikan pada hari Jumat, 27 Juli 2018,  
pukul 13.00 s.d. 13.00 dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut.

**Ketua Sidang**



Helga Liliani Cakra Dewi, M.Comm.

**Penguji Ahli**



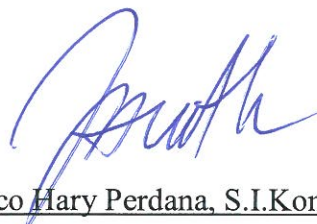
Hanif Suranto, M.Si.

**Dosen Pembimbing**

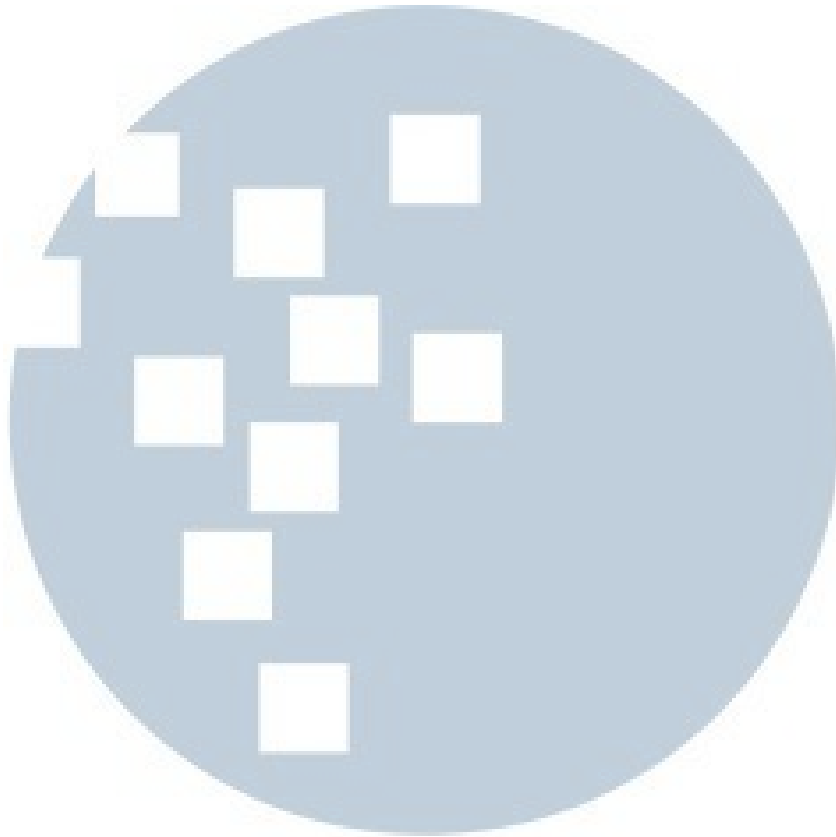


Cheryl Pricilla Bensa, S.I.Kom., M.Si.

**Disahkan oleh  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



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



UMN

*Don't wait for the perfect moment,  
take the moment and make it perfect.*

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas penyertaan-Nya, proses penelitian dan penulis skripsi ini yang merupakan salah satu prasyarat meraih gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.Ikom) dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Kajian ini diambil penulis untuk dijadikan penelitian karena setiap perusahaan wajib melakukan tanggung jawab sosial, terlebih perusahaan-perusahaan yang banyak menggunakan sumber daya sebagai aktivitas manajemennya. Seperti Pullman Jakarta Indonesia, tentunya hotel banyak menggunakan sumber daya dalam operasionalnya dan dapat mengancam kelestarian lingkungan dan kemasyarakatan, oleh karena itu kini CSR di hotel tersebut sudah dijadikan sebagai strategi perusahaan yang dalam keseharian dilaksanakan dan terus dikembangkan sebagai bentuk tanggung jawab sekaligus mendukung pembangunan berkelanjutan.

Penulis juga ingin berterima kasih pada banyak pihak yang telah membantu dalam proses kerja magang hingga penulisan laporan ini, yaitu:

1. Cheryl P. Bensa, S. I. Kom., M. A., selaku pembimbing magang yang memberi pengarahan dalam penulisan laporan magang;
2. Inco Hary Perdana, S. I. kom., M. Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberi pengarahan mengenai proses kerja magang;
3. Narasumber yang telah sukarela menyediakan waktu dan informasi guna penulisan skripsi ini.
4. Keluarga tentunya yang senantiasa menyemangati dan mendoakan penulis hingga saat ini.
5. Sahabat seperjuangan Lonts Incheon yang selalu mendukung dan menjadi sumber kebahagiaan penulis.

6. Teman-teman sejawat yang setia dari selama empat tahun di dunia perkuliahan.
7. Dan seluruh kerabat dan teman yang penulis tidak bisa tuliskan satu persatu.

Akhir kata, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terutama dalam bidang *Corporate Social Responsibility*. Penyusunan karya ilmiah skripsi ini tidak luput dari kesalahan ataupun kekurangan. Oleh karena itu, penulis selalu terbuka menerima kritik dan saran dari seluruh pihak untuk penyempurnaan skripsi ini.



UMN

Tangerang, 7 Agustus 2018

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Abstrak.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1 Kegunaan Akademis.....	10
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	11
1.5.3 Kegunaan Sosial.....	11
1.5.4 Keterbatasan Penelitian.....	11
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Definisi Corporate Communication.....	18



2.2.2 Fungsi Corporate Communication.....	19
2.2.3 Definisi Corporate Social Responsibility (CSR).....	23
2.2.4 Jenis-Jenis Program CSR.....	25
2.2.5 Triple Bottom Line.....	32
2.2.6 Model Proses CSR.....	34
2.2.7 Manfaat CSR.....	40
2.2.8 <i>International Standardization for Organization (ISO) 26000</i> .....	42
2.2.9 Hubungan CSR dan Sustainability Development Program (SGDs)..	45
2.2.10 Sustainability Development Programs (SGDs).....	47
2.3 Alur Pemikiran.....	51
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Paradigma Penelitian.....	52
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian.....	53
3.3 Metode Penelitian.....	54
3.4 <i>Key Informan</i> dan Informan.....	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6 Keabsahan Data.....	59
3.7 Teknik Analisis Data.....	61
3.8 Fokus Penelitian.....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Subjek Penelitian.....	64
4.1.1 Gambaran Umum Hotel Pullman Jakarta Indonesia.....	64
4.1.2 Nilai dan Visi Perusahaan.....	66
4.1.3 Produk Perusahaan.....	67
4.1.4 Profil Planet 21 Berdasarkan Jenisnya.....	72
4.1.5 Struktur Organisasi.....	83

4.2 Hasil Penelitian.....	84
4.2.1 Dasar Pelaksanaan Program CSR Planet 21.....	84
4.2.2 Operasionalisasi Planet 21 di Pullman Jakarta Indonesia.....	86
4.2.3 Proses Perencanaan CSR Planet 21.....	91
4.3 Pembahasan.....	102
4.3.1 Analisis Proses CSR Planet 21.....	102
4.3.2 Kaitan Planet 21 dengan Konsep SGD.....	114
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
Simpulan.....	121
Saran.....	123
5.2.1 Saran Akademis.....	123
5.2.2 Saran Akademis.....	123
Daftar Pustaka.....	xiv
Lampiran I.....	xv
Lampiran II.....	xvi



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Piramida 3P.....	32
2. Gambar 2.2 Model proses CSR.....	34
3. Gambar 2.3 Objektif SDG menurut PBB.....	48
4. Gambar 4.1 Logo perusahaan Pullman.....	66
5. Gambar 4.1 Suasana Restoran Sana Sini.....	69
6. Gambar 4.2 Suasana Restoran Kahyangan.....	69
7. Gambar 4.3 Suasana Bar The Back Room.....	70
8. Gambar 4.4 Suasana Longue Le Chocolat.....	71
9. Gambar 4.5 Suasana Kafe Makaron.....	71
10. Gambar 4.6 Logo PUR Project.....	73
11. Gambar 4.7 <i>Used Battery Box</i> di lobi Pullman Jakarta Indonesia..	76
12. Gambar 4.8 Logo ecpat.....	78
13. Gambar 4.9 Logo ATFAC.....	80
14. Gambar 4.10 Struktur organisasi Pullman Jakarta Indonesia.....	83
15. Gambar 4.11 Intranet Yammer.....	97
16. Gambar 4.12 Liputan media online eatvacation.com .....	98
17. Gambar 4.13 Akun Youtube Accor.....	98
18. Gambar 4.41 Akun Instagram Pullman Jakarta Indonesia.....	99



## DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1: Tinjauan perbandingan penelitian sejenis terhadulu dengan penelitian yang dilakukan..... 13
2. Tabel 4.1 Kampanye Planet 21 di dalam kamar..... 77
3. Tabel 4.2 Media Komunikasi Planet 21..... 110

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**STRATEGI CSR PLANET21 HOTEL PULLMAN JAKARTA INDONESIA  
DALAM MENDUKUNG *SUSTAINABILITY DEVELOPMENT GOALS* (SDG)**

**ABSTRAK**

**Oleh: Olivia Hasana Dharmawan**

Berdasarkan ISO 26000 yang menyediakan standar pedoman yang bersifat sukarela mengenai tanggung jawab sosial suatu institusi yang mencakup semua sektor badan publik ataupun badan privat, baik di negara berkembang maupun negara maju. Setiap perusahaan wajib melakukan tanggung jawab sosial, terlebih perusahaan-perusahaan yang banyak menggunakan sumber daya sebagai aktivitas manajemennya. Seperti Pullman Jakarta Indonesia, tentunya hotel banyak menggunakan sumber daya dalam operasionalnya dan dapat mengancam kelestarian lingkungan dan masyarakat, oleh karena itu kini CSR di hotel tersebut sudah dijadikan sebagai strategi perusahaan yang dalam keseharian dilaksanakan dan terus dikembangkan sebagai bentuk tanggung jawab sekaligus mendukung pembangunan berkelanjutan.

Judul skripsi ini adalah “Strategi CSR Planet21 Hotel Pullman Jakarta Indonesia Dalam Mendukung Sustainability Development Goals (SDG). Tujuannya untuk mengetahui strategi CSR Planet 21 di Pullman Jakarta Indonesia dan implementasinya dalam mendukung SDG. Model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model deskriptif didukung data kualitatif berdasarkan studi kasus, Instrumen penelitian ini adalah dengan wawancara didukung dengan studi kepustakaan dan observasi. Dari hasil penelitian secara keseluruhan didapat bahwa tahapan implementasi yang dilakukan oleh Pullman Jakarta Indonesia pada program Planet 21 telah dijalankan secara maksimal sesuai dengan langkah- langkah dari konsep perencanaan.

*Keywords: Corporate Social Responsibility, lingkungan, masyarakat sosial, Sustainability Development Goals.*

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

# CSR PLANET21 HOTEL PULLMAN JAKARTA INDONESIA STRATEGY IN SUPPORTING SUSTAINABILITY DEVELOPMENT GOALS (SDG)

## ABSTRACT

By: Olivia Hasana Dharmawan

*ISO 26000 provides voluntary guiding standards on the social responsibility of an institution covering all sectors of public bodies or private entities, in both developing and developed countries. Each company must perform social responsibility, especially companies that use a lot of resources as a management activity. Like Pullman Jakarta Indonesia, many hotels use the resources in operation that can threaten the environment and society sustainability, therefore now CSR in the hotel has been used as a corporate strategy that in everyday implementation and continue to be developed as a form of responsibility while supporting sustainable development.*

*The title of this thesis is "Strategic CSR Planet21 Pullman Hotel Jakarta Indonesia In Supporting Sustainability Development Goals (SDG). The objective is to know the Planet 21 CSR strategy in Pullman Jakarta Indonesia and its implementation in supporting SDG. The model used in this research is descriptive model supported by qualitative data based on study case, this instrument of this research is by interview supported by literature studies and observation. From the results of the research as a whole it is found that the implementation stages carried out by Pullman Jakarta Indonesia on Planet 21 program have been run maximally in accordance with the steps of the planning concept.*

*Keywords: Corporate Social Responsibility, lingkungan, kemasyarakatan sosial, Sustainability Development Goals.*

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A