



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 PROGRAM *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY* PT. XL AXIATA, Tbk DALAM
MENGELOLA REPUTASI PERUSAHAAN
(Studi Kasus Program XL Future Leaders batch 1)

SKRIPSI



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

Ivander Wijaya
11140110206

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2015

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh pihak 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 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, 21 Januari 2015

Ivander Wijaya

UMMN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul
**IMPLEMENTASI PROGRAM CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY PT. XL AXIATA, Tbk DALAM
MENGELOLA REPUTASI PERUSAHAAN**

(Studi Kasus Program XL Future Leaders batch 1)

Oleh

Ivander Wijaya – 11140110206

Telah diujikan pada hari Senin, 2 Februari 2015
Pukul 08.30-10.00 dan dinyatakan Lulus
Dengan susunan penguji sebagai berikut

Ketua Sidang

Penguji Ahli

Syarifah Amelia, S.Sos., M.Si.

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

Dosen Pembimbing

Kartika Arvani Harijono, M.I.Kom.

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi – UMN

Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PT. XL AXIATA, Tbk DALAM MENGELOLA REPUTASI PERUSAHAAN (Studi Kasus Program XL Future Leaders batch 1)

Oleh : Ivander Wijaya

Dalam perkembangannya, pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) di perusahaan saat ini bukan hanya menjadi sebuah program yang dilakukan hanya untuk memenuhi aspek legalitas semata, tapi saat ini CSR juga sudah menjadi bagian dari bisnis perusahaan yang dilakukan secara strategis. Penelitian ini akan membahas mengenai program XL Future Leaders batch 1 sebagai salah satu program CSR dari PT XL Axiata, Tbk (XL). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program XL Future Leaders batch 1 sebagai salah satu bagian dari pengelolaan reputasi di XL, yang pelaksanaannya berada dalam divisi *corporate communication*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep *corporate communication* dari Cornelissen, model tahapan CSR dari Coombs&Holladay, peneliti juga menggunakan model alternatif program CSR bagi perusahaan dari Kotler&Lee.

Penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivistik*, pendekatan kualitatif, dan bersifat deskriptif. Dalam menguraikan dan menjelaskan, penelitian ini menggunakan metode studi kasus. *Key informan* dalam penelitian ini adalah *Manager Communications Services Corporate Communications* dari XL, dan juga *Program Leader* dari XL Future Leaders. Penelitian ini akan berfokus dalam menganalisis bagaimana implementasi program, dan bagaimana pengaruhnya terhadap reputasi perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan program XL Future Leaders batch 1 tidaklah dilakukan hanya untuk memenuhi aspek legalitas perusahaan saja. Implementasi program ini dilakukan sesuai konsep tahapan pelaksanaan CSR dari Coombs&Holladay, dan memberikan dampak positif kepada reputasi perusahaan, sesuai dengan objektif perusahaan.

Kata kunci : *Corporate Communication*, *Corporate Social Responsibility*, Reputasi, PT XL Axiata, Tbk.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan atas rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan tepat pada waktunya berkat adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Kartika Aryani Harijono, M.I.Kom, selaku pembimbing penulis dalam pembuatan skripsi ini, yang telah dengan sabar membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Ibu Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi atas dukungan yang diberikan selama proses pembuatan skripsi
3. Dr. Ninok Leksono, Rektor Universitas Multimedia Nusantara, yang memberi inspirasi bagi penulis untuk berprestasi
4. Keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi
5. PT XL Axiata, Tbk, Dwi Kartika Sari, Achmad Pradipta, Silih Agung Wasesa, Arief Ismaidi, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mengumpulkan informasi berkaitan dengan penelitian
6. William Lim, Karis Artha Kurniadi, Cinthia Louis, Christy Mahawi, Berliana Veronika, dan Clara Alverina, para sahabat penulis selama menjalani perkuliahan di UMN yang membuat masa-masa perkuliahan menjadi begitu indah dan tidak akan pernah terlupakan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Untuk itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna perbaikan laporan magang ini. Selain itu, penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Tangerang, 21 Januari 2015

Ivander Wijaya

UMMN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II KERANGKA TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kerangka Konsep	
2.2.1 <i>Public Relations</i> dan Lahirnya Konsep CSR.....	19
2.2.2 <i>Corporate Communication</i> dan CSR.....	23

2.2.3 <i>Corporate Reputation</i>	27
2.2.4 <i>Corporate Social Responsibility</i>	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	46
2.3.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	49
3.2 Metode Penelitian.....	51
3.3 Key Informan dan Informan.....	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.4.1 Data Primer.....	58
3.4.2 Data Sekunder.....	60
3.5 Keabsahan Data.....	60
3.6 Teknik Analisis Data.....	62
3.7 Fokus Penelitian.....	63
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Objek Penelitian	
4.1.1 PT XL Axiata, Tbk.....	64
4.1.2 XL Future Leaders batch 1.....	70
4.2 Hasil Penelitian	
4.2.1 <i>Corporate Communication</i> PT XL Axiata, Tbk.....	73

4.2.2 Pelaksanaan CSR PT XL Axiata, Tbk	75
4.2.3 Tiga Pilar Kurikulum XL Future Leaders, dan Aplikasinya	76
4.2.4 Global Reporting Initiative Sebagai Panduan	81
4.2.5 XL Future Leaders dalam Kerangka ISO 26000.....	84
4.2.6 Penghargaan untuk Program XL Future Leader batch 1.....	85
4.3 Pembahasan	
4.3.1 CSR Sebagai Sub-Fungsi dalam Corporate Communication PT XL Axiata, Tbk	87
4.3.2 Tahapan <i>Scan and Monitoring</i>	91
4.3.3 Tahapan <i>Conducting Formative Research</i>	93
4.3.4 Tahapan <i>Creating the CSR Initiative</i>	95
4.3.5 Tahapan <i>Communicating the CSR initiative</i>	100
4.3.6 Tahapan <i>Conducting Evaluation and Providing Feedback</i>	116
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	126
5.2 Saran	
5.2.1 Saran Akademis.....	127

5.2.2 Saran Praktis.....	128
DAFTAR PUSTAKA.....	129
DAFTAR LAMPIRAN.....	133



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Corporate Communication Framework</i> dari Joep Cornelissen..	26
Gambar 2.2 <i>Reputation Framework</i> dari Argenti.....	29
Gambar 2.3 Model Tahapan CSR Coombs&Holladay.....	43
Gambar 4.1 Logo XL.....	64
Gambar 4.2 Logo XL Future Leaders.....	71
Gambar 4.3 Video XL Future Leaders batch 1.....	107
Gambar 4.4 Rundown XL Future Leaders batch 1 National Conference....	109
Gambar 4.5 <i>Press Release</i> XL Future Leaders di Website XL.....	111
Gambar 4.6 XL Future Leaders di Laporan Tahunan XL.....	112

UMMN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Keuangan Operator Telekomunikasi Q1 2014.....	7
Tabel 2.1 Deskripsi Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 <i>Key Informan</i> dan Informan.....	54
Tabel 4.1 Award untuk Program XL Future Leaders.....	86
Tabel 4.2 Dokumentasi XL Future Leaders 1 Roadshow.....	102
Tabel 4.3 <i>Media Cetak Sosialisasi Program XL Future Leaders batch 1 di Universitas</i>	104

UMMN