



### **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 KOMUNIKASI CSR**  
**PT TELEKOMUNIKASI SELULAR**  
**(STUDI KASUS PADA PROGRAM THE NEXTDEV)**

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memeroleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom.)

Stefanus Cristofer

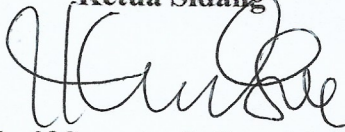
13140110136

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**  
**TANGERANG**  
**2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul  
“Implementasi Komunikasi CSR PT Telekomunikasi Selular  
(Studi Kasus pada Program The NextDev)”  
oleh Stefanus Cristofer  
telah diujikan pada hari Senin, tanggal 30 Oktober 2017,  
pukul 14.00 s.d. 15.30 WIB dan dinyatakan lulus  
dengan susunan penguji sebagai berikut.

**Ketua Sidang**



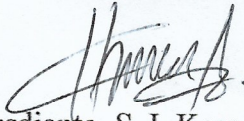
Hanif Suranto, S. Sos., M. Si.

**Penguji Ahli**



Wildan Hakim, S. Sos., M. Si.

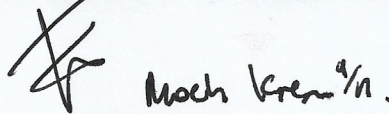
**Dosen Pembimbing**



Ujang Rusdianto, S. I. Kom., M. I. Kom.

**Disahkan oleh**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi UMN**



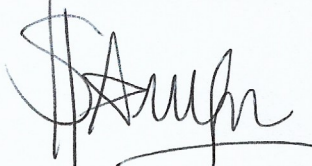
Inco Harry Perdana, M. Si.

## HALAMAN PERNYATAAN

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

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan atau penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh dan gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh siap DICABUT.

Tangerang, 12 Oktober 2017



Stefanus Cristofer

## HALAMAN PERSEMBAHAN



*Untuk mereka yang kepadanya kasih dan pengetahuanku berkenan*

# UMMN



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat penyertaannya sehingga skripsi dengan judul “Implementasi Komunikasi CSR PT Telekomunikasi Selular (Studi Kasus pada Program The NextDev)” ini dapat terselesaikan. Tujuan penulisan skripsi ini ialah untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi CSR PT Telekomunikasi Selular pada program The NextDev dan juga sebagai salah satu pemenuhan syarat menyelesaikan studi S-1.

Melalui penulisan skripsi yang dijalankan penulis merasa tertantang untuk mengamati dan menganalisis praktik nyata ilmu *public relations* yang sudah dipelajari selama proses perkuliahan, khususnya pada bidang CSR. Serta penulis dapat menjalin relasi dengan sejumlah orang baru di lingkungan tempat penelitian.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Universitas Multimedia Nusantara sebagai tempat menimba ilmu selama empat tahun terakhir dan yang telah mengarahkan untuk mengalami penulisan skripsi. Selain itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada beberapa pihak yang telah memberikan dukungan, doa, perhatian, dan saran selama penyelesaian skripsi ini, yakni:

1. Yth. Bapak Ujang Rusdianto, S. I. Kom., M. I. Kom. sebagai dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan dan saran penyusunan penelitian ini.
2. Yth. Bapak Inco Harry Perdana, M. Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.

3. Ibu Adita Irawati selaku Vice President Corporate Communications PT Telekomunikasi Selular yang telah memberikan izin penelitian dan bersedia menjadi narasumber.
4. Mas Steve Saerang sebagai Corporate Reputation Management Team PT Telekomunikasi Selular yang telah bersedia menjadi narasumber.
5. Mbak Putri Yulia selaku CEO Kostoom yang sudah bersedia menjadi narasumber.
6. Mas Dian Prayogi Susanto sebagai CEO Habibi Garden yang telah bersedia menjadi narasumber.
7. Pak Rahmatullah sebagai praktisi CSR yang sudah bersedia menjadi narasumber.
8. Kang Denny Abidin selaku General Manager External Communications PT Telekomunikasi Selular yang telah mendukung penulis melakukan penelitian ini.
9. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah dengan sabar dan sepenuh hati memberikan dukungan, motivasi, serta doa selama penulisan skripsi ini.
10. Para sahabat dan teman yang sudah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tangerang, 12 Oktober 2017

Penulis

# ABSTRAK

## IMPLEMENTASI KOMUNIKASI CSR PT TELEKOMUNIKASI SELULAR (STUDI KASUS PADA PROGRAM THE NEXTDEV)

Oleh: Stefanus Cristofer

Dalam melakukan praktik bisnisnya perusahaan menimbulkan dampak bagi masyarakat baik positif maupun negatif dalam tiga aspek meliputi ekonomi, sosial, dan lingkungan. Demi menjaga keberlangsungannya ke depan, perusahaan perlu mengelola dampak yang ditimbulkannya. Dewasa ini mekanisme mengatasi dampak itu dikenal dengan *corporate social responsibility* (CSR) sebagai subfungsi *corporate communication*. Agar program CSR dilakukan menjadi efektif, penting bagi perusahaan untuk mengkomunikasikannya kepada para pemangku kepentingan atau *stakeholder* disebut komunikasi CSR.

PT Telekomunikasi Selular atau yang sering disebut Telkomsel merupakan salah satu perusahaan operator seluler di Indonesia yang telah melakukan program CSR. Salah satu program CSR yang diwujudkanannya yaitu The NextDev. Program ini merupakan kompetisi *start up* untuk generasi muda berfokus pada pembuatan aplikasi *smart city* yang berjalan sejak 2015.

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dan jenisnya deskriptif. Metode penelitian yang dipakai ialah studi kasus dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumen. Dalam pengolahan data melalui proses triangulasi dan kemudian dikaitkan dengan konsep terkait untuk ditarik simpulannya.

Pada penelitian ini yang coba ditelaah yakni bagaimana perusahaan mengimplementasikan komunikasi pada program CSR terkait menggunakan *framework* komunikasi CSR. Secara garis besar, hasil penelitian ini menunjukkan implementasi komunikasi CSR yang dilakukan PT Telekomunikasi Selular sesuai dengan *framework* komunikasi CSR. Terdapat unsur yang belum begitu tampak, yaitu *issue support*. Sedangkan dalam pesan yang disampaikan kepada *stakeholder* program ini dipahami sebagai sesuatu yang hadir dengan motif intrinsik terlebih dahulu dan motif ekstrinsik di belakangnya.

Kata kunci: *Corporate Communication, Corporate Social Responsibility, Komunikasi CSR, Stakeholder*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Teori atau Konsep-konsep yang Digunakan .....	17
2.2.1 Komunikasi .....	18
2.2.1.1 Definisi Komunikasi .....	18

2.2.1.2 Model Komunikasi Harrison.....	19
2.2.2 <i>Public Relations</i> .....	21
2.2.2.1 Definisi <i>Public Relations</i> .....	21
2.2.2.2 Peran <i>Public Relations</i> .....	22
2.2.3 <i>Corporate Communication</i> .....	24
2.2.3.1 Definisi <i>Corporate Communication</i> .....	24
2.2.3.2 Subfungsi <i>Corporate Communication</i> .....	25
2.2.4 <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	28
2.2.4.1 Definisi CSR .....	29
2.2.4.2 Pemahaman CSR Menurut ISO 26000 .....	30
2.2.4.3 Pemahaman CSR Menurut Regulasi di Indonesia .....	31
2.2.4.4 Manfaat CSR.....	32
2.2.4.5 Bentuk CSR.....	33
2.2.4.6 Model Perencanaan CSR.....	35
2.2.5 Komunikasi CSR.....	37
2.2.5.1 Definisi Komunikasi CSR.....	37
2.2.5.2 Fungsi Komunikasi CSR.....	38
2.2.5.3 Strategi Komunikasi CSR .....	39
2.2.5.4 <i>Framework</i> Komunikasi CSR.....	41
2.2.6 Reputasi .....	49
2.2.7 <i>Stakeholder</i> .....	50
2.2.8 Legitimasi .....	51
2.3 Kerangka Pemikiran.....	53

BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	55
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian .....	55
3.2 Metode Penelitian .....	57
3.3 <i>Key Informant</i> dan <i>Informant</i> .....	59
3.3.1 <i>Key Informant</i> .....	59
3.3.2 <i>Informant</i> .....	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.5 Keabsahan Data .....	62
3.6 Teknik Analisis Data.....	63
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 65
4.1 Objek Penelitian.....	65
4.2 Hasil Penelitian .....	72
4.3 Pembahasan.....	82
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 91
5.1 Simpulan .....	89
5.2 Saran .....	94
5.2.1 Saran Akademis.....	94
5.2.2 Saran Praktis.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Ini..... 15



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Operator di Indonesia Tahun 2016 .....	7
Gambar 2.1 Model Komunikasi Harrison.....	19
Gambar 2.2 Tujuh Subjek Inti ISO 26000.....	31
Gambar 2.3 Model Perencanaan CSR .....	35
Gambar 2.4 <i>Framework</i> Komunikasi CSR.....	42
Gambar 2.5 <i>Stakeholder Saliency</i> .....	51
Gambar 2.6 Daerah Legitimasi.....	52
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 4.1 Logo PT Telekomunikasi Selular .....	65
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Corporate Communications Group PT Telekomunikasi Selular .....	69

UMMN