



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Yayasan Menara Bhakti	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	Sumbangan
Tanggal :	04-02-2014
No. Reg. :	1. T12131209
	2. Tk152113/057

Proses Komunikasi Program Corporate Social Responsibility

*(Analisis Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi yang menyebabkan
Keberhasilan Program CSR, Pelatihan Guru TK, PTPP London Sumatra Indonesia Tbk
di Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa barat)*

TESIS

Oleh

Nama : Anggoro Santoso

NIM : 552 0911 0017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
2013

ABSTRACT

Communication process is one of important part in determining the success of corporation programs such as Corporate Social Responsibility (CSR). Therefore, the success of CSR program is one of them is determined by whether or not the communication activities undertaken. PT PP London Sumatra Indonesia (Lonsum) is a corporation that implemented CSR program in the operational environment. The educational program such as the training for kinder garden teachers is one of the successful CSR program in the implementation on field.

The objection of this research is to reveal any communication process undertaken by PT PP London Sumatra Indonesia Tbk, regarding to CSR program training kinder garden teachers in Kertasarie district, Bandung, West Java, so that led to the success in the implementation of the program.

Data were analyzed by descriptive qualitative. The techniques of data collection in this study is divided in two categories that are interactive through observation and interviews and non-interactive techniques with documentation.

Based on the analysis, it is concluded that the success of CSR program Lonsum done through two-way communication event, two stages, persuasive and participatory communication, each divided into two activities, socialization and implementation. To repair the program in the future, should be made a standard communication activity patterns yet flexible. Then, made a quantitative research to determine the effectiveness and level of satisfaction CSR program. It also need a new breakthrough in socializing the program.

Key word : CSR communication, Corporation Vision

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Proses komunikasi merupakan bagian penting dalam menentukan kesuksesan program perusahaan seperti *Corporate Social Responsibility* (CSR). Oleh karena itu keberhasilan suatu program CSR salah satunya ditentukan oleh baik atau tidaknya aktivitas komunikasi yang dijalankan. PT PP London Sumatra Indonesia Tbk (Lonsum) adalah perusahaan yang mengimplementasikan program CSR di lingkungan operasionalnya. Program pendidikan, pelatihan guru sekolah taman kanak-kanak (TK), merupakan salah satu program CSR andalan yang berhasil dalam implementasinya di lapangan.

Tujuan penelitian ini untuk mengungkap apa saja proses komunikasi yang dilakukan oleh PT PP London Sumatra Indonesia Tbk pada program CSR pelatihan guru TK di Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, sehingga menyebabkan keberhasilan dalam implementasi program tersebut.

Data penelitian ini dianalisis secara deskriptif kualitatif, secara garis besar, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dibedakan dalam dua kategori yang bersifat interaktif melalui wawancara serta pengamatan dan teknik non interaktif dengan dokumentasi.

Berdasarkan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa keberhasilan program CSR Lonsum dilakukan melalui proses komunikasi dua arah, dua tahap, persuasive dan komunikasi partisipatif, yang masing-masing di bagi dalam dua kegiatan yaitu sosialisasi dan implementasi. Untuk perbaikan program ke depan, maka diperlukan pola aktivitas komunikasi yang baku, penelitian dari aspek kuantitatif untuk mengetahui efektifitas dan tingkat kepuasan program CSR serta perlu terobosan baru dalam melakukan sosialisasi program CSR.

Kata Kunci : Komunikasi CSR, Visi Korporat

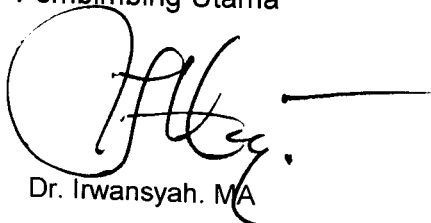
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Anggoro Santoso
2. NIM : 552 0911 0017
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
6. Judul : Proses Komunikasi Program *Corporate Social Responsibility* (Analisis Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi yang menyebabkan Keberhasilan Program CSR, Pelatihan Guru TK, PT PP London Sumatra Indonesia Tbk di Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa barat)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Maret 2013

Pembimbing Utama



Dr. Irwansyah. MA

Pembimbing II



Emilia Bassar, MSi

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Proses Komunikasi Program *Corporate Social Responsibility* (Analisis Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi yang menyebabkan Keberhasilan Program CSR, Pelatihan Guru TK, PT PP London Sumatra Indonesia Tbk di Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa barat)
2. Nama : Anggoro Santoso
3. NIM : 552 0911 0017
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 23 Maret 2013

Jakarta, 23 Maret 2013

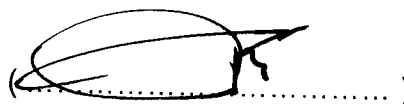
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Feni Fasta. MSi



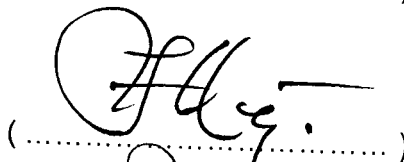
(.....)

2. Penguji Ahli
Dr. Farid Hamid. MSi



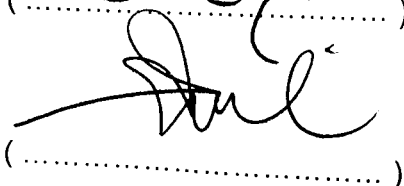
(.....)

3. Pembimbing I
Dr. Irwansyah. MA



(.....)

4. Pembimbing II
Emilia Bassar. MSi



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

2. Judul : Proses Komunikasi Program *Corporate Social Responsibility* (Analisis Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi yang menyebabkan Keberhasilan Program CSR, Pelatihan Guru TK, PT PP London Sumatra Indonesia Tbk di Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa barat).
2. Nama : Anggoro Santoso
3. NIM : 552 0911 0017
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 23 Maret 2013

Jakarta, 23 Maret 2013
Mengetahui,

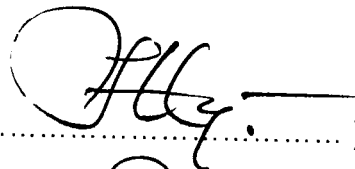
1. Ketua Sidang :
Feni Fasta. MSi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

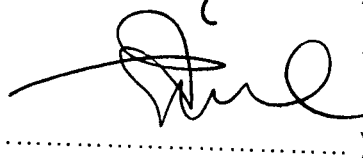
2. Penguji Ahli
Dr. Farid Hamid. MSi

()

3. Pembimbing I
Dr. Irwansyah. MA

()

4. Pembimbing II
Emilia Bassar. MSi

()



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

1. Judul : Proses Komunikasi Program *Corporate Social Responsibility* (Analisis Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi yang menyebabkan Keberhasilan Program CSR, Pelatihan Guru TK, PT PP London Sumatra Indonesia Tbk di Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa barat).
2. Nama : Anggoro Santoso
3. NIM : 552 0911 0017
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 6 April 2013

Jakarta, 6 April 2013
Disetujui dan diterima oleh,

MERCU BUANA
Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Dr. Farid Hamid. MSi

Pembimbing I

Dr. Irwansyah. MA

Pembimbing II

Emilia Bassar. MSi

PERNYATAAN

Judul : Proses Komunikasi Program *Corporate Social Responsibility* (Analisis Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi yang menyebabkan Keberhasilan Program CSR, Pelatihan Guru TK, PT PP London Sumatra Indonesia Tbk di Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa barat).

Nama : Anggoro Santoso

NIM : 552 0911 0017

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication

Tanggal : 23 Maret 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 6 April 2013

Anggoro Santoso

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala, yang telah melimpahkan rahmat – Nya, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan Tesis ini yang berjudul : *Proses Komunikasi Program Corporate Social Responsibility* (Analisis Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi yang menyebabkan Keberhasilan Program CSR, Pelatihan Guru TK, PTPP London Sumatra Indonesia Tbk di Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa barat)

Penulisan Tesis ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan, waktu dan literatur. Oleh karena itu semua saran dan kritik yang sifatnya membangun akan diterima dengan segala keredahan hati.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat terselesaikan karena bantuan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Untuk itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah sudi memberikan saran, nasehat dan kritikan dan bantuan baik yang bersifat moril maupun materiil, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ucapkan terima kasih ini penulis sampaikan, terutama kepada :

1. Para Guru Besar dan Staf Pengajar Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan perkuliahan secara profesional dan arif telah memberikan ilmu selama penulis mengikuti perkuliahan.
2. Dr. Irwansyah, MA, selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, nasehat, serta bimbingan sehingga selesainya tesis ini.
3. Ibu Emilia Bassar, Msi, selaku Pembimbing kedua yang telah memberikan motivasi dan semangat mendukung tesis ini agar segera diselesaikan.

4. Head of CSR PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk yang telah bersedia diwawancarai oleh penulis ketika melakukan penelitian.
5. CSR Officer, Agustiono, Kertasarie Estate Manager, Fachrizal Pane dan seluruh staf dan Karyawan PT PP London Sumatra Indonesia Tbk di kantor pusat Jakarta dan di Kebun Kertasarie, Jawa Barat.
6. Rekan – rekan di angkatan 7 Magister Ilmu Komunikasi UMB.
7. Kedua orang tua penulis Bapak Kasmin dan Ibu Sunarni yang selalu memberikan doa restu dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulis tesis ini.
8. Kepada semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungannya baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S2 di Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Semoga segala amal dan kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan ini bermanfaat / bernilai ibadah dan mendapat ganjaran dari Allah SWT.

Akhirnya semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Jakarta, Maret 2013

Anggoro Santoso

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	4
1.2. Fokus Penelitian	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Kajian Pustaka	12
2.2. Tujuan Komunikasi	18
2.2.1. Komunikasi Persuasif	19
2.2.2. Unsur-unsur dalam Komunikasi Persuasif	22
2.2.3. Isi Pesan Persuasif	24
2.3. Proses Komunikasi	32
2.3.1. Komunikasi Dua Arah	33
2.3.2. Komunikasi Dua Tahap	34
2.3.3. Komunikasi Partisipatif	36
2.3.4. Komunikasi dalam CSR	41
2.3.5. Pendekatan Korporat terhadap <i>Stakeholder</i>	43
2.3.6. Faktor Keberhasilan Proses Komunikasi Program CSR	44
2.4. Kerangka Pemikiran	47

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	52
3.2. Paradigma Penelitian	53
3.3. Metode Penelitian	54
3.4. Key Informan	55
3.5. Teknik Pengumpulan Data	56
3.4. Teknik Analisis Data	61
3.5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	63

BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	65
4.1.2. Visi Misi Lonsum	68
4.1.3. Sejarah CSR Lonsum	68
4.1.4. Kebun Kertasarie	72
4.1.5. Sekolah Karakter Semai Benih Bangsa	74
4.1.6. Kemitraan Lonsum dan IHF	75
4.1.7. CSR Lonsum dalam bidang pendidikan	76
4.2. Hasil Penelitian	77
4.2.1. Sosialisasi Program CSR	79
4.2.2. Implementasi Program CSR	86
4.3. Pembahasan	90
4.3.1. Tentang Proses Komunikasi Program CSR	90
4.3.2. Tentang Proses Komunikasi Program CSR Yang Berhasil	97
 BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1. Kesimpulan	106
5.2. Saran	109
 DAFTAR PUSTAKA	112


 UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

1.1 Indeks Kepuasan Program CSR di Kebun	9
1.2 Matriks Penelitian Terdahulu	17

DAFTAR GAMBAR

1.1 Grafik Alokasi Anggaran CSR dan Program CSR	8
2.1 Model Komunikasi Dua Tahap	35
2.2 Gambar Kerangka Berpikir	48
4.1 Gambar Kerangka Hasil Penelitian	103

LAMPIRAN

