



**IMPLEMENTASI KEGIATAN CSR DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA JAKARTA EYE CENTER**  
(PROGRAM CSR PEMBERANTASAN KATARAK BAGI WARGA SEKITAR JEC)

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

**Rizqi Setiawan**

**44210120005**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2015**



**Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **IMPLEMENTASI KEGIATAN CSR DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA JAKARTA EYE CENTER  
(PROGRAM CSR PEMBERANTASAN KATARAK BAGI  
WARGA SEKITAR JEC)**

Nama : Rizqi Setiawan

NIM : 44210120005

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Jakarta, .....

Mengetahui,

Pembimbing

(Marwan Mahmudi, M.Si.)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **IMPLEMENTASI KEGIATAN CSR DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA JAKARTA EYE CENTER  
(PROGRAM CSR PEMBERANTASAN KATARAK BAGI  
WARGA SEKITAR JEC)**

Nama : Rizqi Setiawan  
NIM : 44210120005  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 29 Januari 2015

Ketua Sidang,  
Dr. Elly Yuliawati, M.Si. (.....)

Penguji Ahli,  
Novi Erlita, S.Sos, MA. (.....)

Pembimbing,  
Marwan Mahmudi, M.Si. (.....)



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **IMPLEMENTASI KEGIATAN CSR DALAM  
MEMPERTAHAKAN CITRA JAKARTA EYE CENTER  
(PROGRAM CSR PEMBERANTASAN KATARAK BAGI  
WARGA SEKITAR JEC)**

Nama : Rizqi Setiawan  
NIM : 44210120005  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 29 Januari 2015

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

(Marwan Mahmudi, M.Si.)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Logo Perusahaan

Gambar 4.2. Struktur Organisasi



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Suasana di Ruang Tunggu Kamar Bedah (*Operating Theater*) Jakarta Eye Center @Kedoya

Lampiran II. Penjelasan pemasangan gelang resiko

Lampiran III. Pemasangan gelang resiko

Lampiran IV. Direktur Utama JEC@Kedoya dr. Darwan M. Purba (kiri) dan Ketua Pelaksana CSR 2014 dr. Ucok P. Pasaribu, dalam konferensi pers CSR JEC 2014

Lampiran V. Suasana saat berlangsungnya konferensi pers CSR 2014 Jakarta Eye Center

Lampiran VI. Dr. Tri Rahayu sedang menanyakan kondisi pasien yang telah selesai melaksanakan operasi katarak



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya serta junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari jurang kegelapan dan kesesatan kedalam dunia yang terang benderang penuh dengan cahaya Ilahi. Rasa syukur yang tak terhingga terus terucap dari saya karena telah menyelesaikan Skripsi sebagai syarat kelulusan pendidikan Strata 1 .

Penulis memberikan apresiasi yang sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak terkait yang telah memberikan kontribusi dan arahannya dalam menyelesaikan skripsi yang penulis susun. Pihak-pihak tersebut adalah :

1. Bpk. Marwan Mahmudi, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan arahan dalam skema penulisan laporan. Memberikan input yang sangat luar biasa baik dalam hal pendidikan maupun nasihat-nasihat yang sangat luar biasa di dalam menjalankan kehidupan ini.
2. Terimakasih kepada Bpk. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi atas segala kemudahan dalam hal administratif, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penelitian dengan baik.
3. Terimakasih kepada Ibu Dr.Elly Yulawati, M.Si, selaku Ketua sidang dan Ketua Bidang Studi atas segala arahan dan evaluasi terhadap skripsi yang telah penulis selesaikan.

4. Terimakasih kepada Ibu Novi Erlita, MA, sebagai Penguji Ahli siding skripsi atas segala kritik dan saran evaluasi terkait dengan skripsi yang telah diselesaikan.
5. Terimakasih dengan segala hormat untuk Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana dan Bidang Studi Public Relations Mercubuana. Kepada para Tim Dosen yang tidak akan pernah terlupa segala jasa dan pengabdian Bapak dan Ibu semua. Serta para pejabat struktural dan para staff Universitas Mercubuana.
6. Terimakasih dengan penuh rasa sayang dan rasa cinta kasih kepada istriku tercinta (Insyallah dunia akhirat) Intan Septiani Daradjat yang telah sabar dalam menjalani kehidupan ini, selalu memenuhi apa yang aku butuhkan. Selalu sabar dalam menjaga Permata hati kami Bintang Mahardika Setiawan yang sering mengganggu ayahnya jika sedang mengerjakan tugas baik kuliah maupun kantor. Terimakasih atas kesabarannya menunggu ayah dalam menyelesaikan pendidikannya. Terimakasih atas Support yang telah kalian berikan, yang selalu memberikan semangat untukku. Kalian sangat berharga bagi hidupku, kita akan capai impian-impian hidup kita, semoga semuanya dapat diijabah oleh Allah SWT. Amin...
7. Mama yang sangat kucintai (Ibu Siti Wasilah) yang selalu mencurahkan rasa kasih sayang yang tiada henti hingga kini. Memberikan arahan dan bimbingan serta memberikan *support* dalam menyelesaikan kuliah yang telah ditempuh selama 4 tahun. Ilmu kesabaran dan ketekunan yang

senantiasa diajarkan dan terus diingatkan tanpa kenal lelah akan selalu menjadi pedoman hidup dalam mengarungi bahtera kehidupan ini.

8. Terimakasih yang tak terhingga pula untuk Alm. Bapak (Bpk. Alm. Ngadiyo), yang selalu membayangiku dalam setiap mimpi dan saat melihat fotonya agar dapat terus menerus membahagiakan mama dan dapat menjadi kebanggaan untuk keluarga besar kami.
9. Kepada Mamah dan Bapak mertuaku (Mamah Murni dan Bapak Adjat Daradjat) yang selalu sabar dalam membantu menjaga Bintang. Mamah yang selalu membantu menyiapkan sarapan untuk kami, kalau tidak sempat menyiapkan sarapannya sendiri. Bapak yang selalu memberikan nasihat-nasihat yang sangat berguna bagiku.
10. Ibu Mubadiyah, S.Psi, selaku Ka. Div. Marketing PR Jakarta Eye Center dan staff Sdri. Denny Wahyuni yang selalu berusaha meluangkan waktunya dan sering penulis repotkan dalam mengumpulkan data-data terkait dengan penelitian yang penulis jalankan di Jakarta Eye Center.
11. Teman-teman seperjuangan Public Relations Universitas Mercu Buana angkatan 2010 (Sandra, Fitri, Arifa, Fika, Christina, Ayu, Andi, Rusdi, Dea, Erna “Jupe”, terima kasih atas masukan, rekomendasi, pendapat, dan *support* serta kenangan masa-masa indah selama kita berada di kelas, kumpul-kumpul makan di kantin, gang tembok, bubur ayam pinggir jalan dan hal-hal yang paling mengasyikkan lainnya. Sandra yang selalu cerewet kalau sudah membicarakan tugas dan selalu memberikan semangat untuk terus menyelesaikan tugas, dan pastinya harus *perfect* hasilnya.. Fitri.....

selalu direpotkan dengan keluh kesah Terimakasih sudah berkenan menjadi pendengar yang baik. Dan untuk seluruh teman-teman Mercubuana lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

12. Terimakasih kepada Ibu Dhanwantari, SKM, selaku Kepala Departemen *Medical Support* yang telah mengizinkan dan memberikan *support* kepada penulis untuk meneruskan pendidikan ke jenjang Strata 1. Mohon maaf tugas-tugasnya sering ditinggalkan karena harus menyelesaikan tugas-tugas kuliah.
13. Terimakasih kepada Arifma A, atas segala arahan dan pinjaman bukunya yang penulis gunakan untuk kelengkapan tinjauan pustaka.
14. Teman-teman Admission dan GRO (Indah, Amir, Ilham, Grace, Ogi, Gintha, Rezi, Nanda, Dayat, Pungky, Bella, Linda, Ida, Retno, dan Nurul) yang selalu memberikan *support* pada masa-masa kuliah yang penulis jalankan. Terimakasih untuk do'a dan *support* kalian.
15. Mbah Uwuh yang selalu turut mendoakan demi kelancaran cucu tercintanya dalam mengejar impiannya. AA' "Tadjay", Wisnu, Aldi, Aji, Tasya, Liza, Reza, Zidane, Jehan, Mba Yanti, Mas Pi'I, Le Rov, Le Iyah, Om Novi dan seluruh saudara-saudaraku, rekan-rekan, teman-teman, dan seluruh pihak yang selalu memberikan do'a serta *support* bagi penulis untuk selalu fokus dalam menyelesaikan kuliah, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih semuanya.....

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan dalam kata pengantar ini mohon maaf apabila dalam penulisan ini terdapat kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat dan menjadi pembelajaran yang berharga bagi penulis pada khususnya dan bagi kita semua pada umumnya.

Jakarta, 29 Januari 2015

Rizqi Setiawan



## DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	x
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian	
1.4.1. Manfaat teoritis / akademis .....	9
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
1.4.3. Manfaat Sosial.....	10
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Komunikasi.....	11
2.1.1. Tujuan Komunikasi.....	12
2.1.2. Fungsi Komunikasi.....	14
2.2. Public Relations.....	14
2.2.1. Tujuan Public Relations.....	17
2.2.2. Proses Manajemen Public Relations.....	19
2.2.3. Fungsi Public Relations.....	23
2.3. Marketing Public Relations .....	28
2.3.1. Hubungan Public Relations dan Pemasaran ...	28
2.3.2. Pengertian Marketing Public Relations.....	30
2.3.3. Fungsi Marketing Public Relations.....	31
2.3.4. Sejarah Marketing Public Relations.....	33
2.3.5. Faktor-Faktor Timbulnya Marketing Public Relations .....	33
2.4. Corporate Social Responsibility (CSR).....	35
2.4.1. Latar Belakang Munculnya Konsep PR .....	35
2.4.2. Pengertian Corporate Social Responsibility...	36
2.4.3. Manfaat Corporate Social Responsibility....	38

2.4.4. Tahapan Corporate Social Responsibility....	39
2.4.5. Public Relations dan Corporate Social Responsibility.....	42
2.5. Citra .....	43
2.5.1. Definisi Citra .....	43
2.5.2. Jenis-Jenis Citra .....	44

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Paradigma Penelitian.....	46
3.2. Metode Penelitian.....	48
3.3. Subjek Penelitian.....	49
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.4.1. Data Primer .....	51
3.4.2. Data Sekunder.....	52
3.5. Teknik Analisis Data.....	53
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	54

### **BAB IV**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	59
4.1.2. Visi, Misi Dan Nilai Perusahaan.....	62
4.1.2.1. Visi.....	62
4.1.2.2. Misi.....	62
4.1.2.3. Nilai.....	62
4.2. Arti dan Filosofi Logo Jakarta Eye Center.....	62
4.3. Struktur Divisi Marketing Public Relations RS Jakarta Eye Center.....	63
4.4. Hasil Penelitian.....	64
4.4.1. Kinerja Marketing Jakarta Eye Center Dalam Melaksanakan Program CSR Pemberantasan Penyakit Katarak Bagi Warga Sekitar JEC...	69
4.5. Analisis Kegiatan Corporate Social Responsibility Program Pemberantasan Katarak Bagi Warga Sekitar JEC.....	71
4.5.1. Pengenalan Terhadap Situasi.....	72
4.5.2. Penetapan Tujuan.....	74
4.5.3. Definisi Khalayak (Penentuan Publik).....	76
4.5.4. Pemilihan Media Dan Teknik Publikasi.....	77
4.5.5. Perencanaan Anggaran (Budgeting.....	78
4.5.6. Pengukuran Hasil (Evaluasi).....	79
4.6. Pembahasan.....	82

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran.....	88
5.2.1. Saran Akademis.....	88
5.2.2. Saran Praktis.....	89

### **Daftar Pustaka**

### **Pedoman Pertanyaan Wawancara**

### **Lampiran**

