



**STRATEGI KOMUNIKASI PROGRAM CSR FILANTROPI
KOPERASI TELEKOMUNIKASI SELULAR (KISEL)
PERIODE 2022**

SKRIPSI

**RIYAN DWI TAUFIQILLAH
44320110062**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riyan Dwi Taufiqillah
NIM : 44320110062
Program Studi : *Ilmu Komunikasi*
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Program CSR Filantropi
Koperasi Telekomunikasi Selular (Kisel) Periode
2022

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 13 Februari 2024



Riyan Dwi Taufiqillah

HALAMAN PENGESAHAN

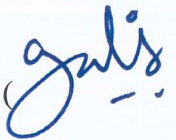
Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

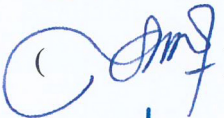
Nama : Riyan Dwi Taufiqillah
NIM : 44320110062
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Program CSR Filantropi Koperasi Telekomunikasi Selular (Kisel) Periode 2022.


Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Gadis Octory, S.Ikom, M.Ikom
NIDN : 0314108803
Ketua Penguji : Suryaning Hayati, M.Ikom
NIDN : 0322088201
Penguji Ahli : Sandy Permata, M.Ikom
NIDN : 0323128306

 ()

 ()

 ()

Jakarta, 13 Februari 2024

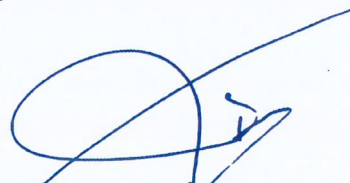
Mengetahui dan Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riyan Dwi Taufiqillah

NIM : 44320110062

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skirpsi : Strategi Komunikasi Program CSR Filantropi Koperasi Telekomunikasi Selular (Kisel) Periode 2022.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skirpsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Februari 2024

Yang menyatakan,



Riyan Dwi Taufiqillah

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, kasih, dan perlindungan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi Komunikasi Program CSR Koperasi Telekomunikasi Selular (Kisel) Periode 2022”

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis tidak luput dari dukungan, dorongan serta bantuan dari berbagai pihak. Maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Gadis Octory, S.Ikom., M.Ikom selaku dosen pembimbing atas diskusi, masukan serta arahan selama proses pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
2. Sandy Permata, M.Ikom selaku Penguji Ahli sidang skripsi.
3. Suryaning Hayati, M.Ikom selaku Ketua sidang skripsi.
4. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
6. Seluruh Dosen dan Staff TU khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis selama perkuliahan.
7. Anggi Rifo Leonart selaku supervisor *Corporate Communications* Kisel yang senantiasa membantu berkontribusi saat penulis melakukan penelitian dan wawancara dan bekerjasama sehingga penulis dapat menyelesaikan hingga akhir penelitian.
8. Seluruh karyawan yang berada dalam divisi *Corporate Secretary* Kisel yang senantiasa membantu berkontribusi saat penulis melakukan penelitian dan wawancara dan bekerjasama sehingga penulis dapat menyelesaikan hingga akhir penelitian.
9. Rizal Fajar Taufik selaku supervisor *General Affair* Kisel yang membantu kontribusi saat penulis melakukan penelitian dan wawancara dan bekerjasama sehingga penulis dapat menyelesaikan hingga akhir penelitian.

10. Wawan selaku pengelola Panti Riyadhul Jannah Assalafiyah yang turut membantu penulis dalam melakukan penelitian dan wawancara serta bekerjasama sehingga penulis dapat menyelesaikan hingga akhir penelitian.
11. Segenap pengurus Panti Riyadhul Jannah Assalafiyah yang senantiasa membantu berkontribusi saat penulis melakukan penelitian dan wawancara dan bekerjasama sehingga penulis dapat menyelesaikan hingga akhir penelitian.
12. Segenap pengurus Majelis Taklim Kisel yang senantiasa membantu berkontribusi saat penulis melakukan penelitian dan wawancara dan bekerjasama sehingga penulis dapat menyelesaikan hingga akhir penelitian.
13. Bapak Moh Kohar selaku Orang Tua penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan materi maupun moril selama perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
14. Seluruh teman dan sahabat yang tak bisa disebutkan satu persatu dalam membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan Bapak dan Ibu sekalian dengan kebaikan yang berlipat ganda. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Tentunya masih banyak kekurangan dalam karya tulis ini, oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Jakarta, 13 Januari 2024

Riyan Dwi Taufiqillah

ABSTRAK

Nama : Riyan Dwi Taufiqillah
NIM : 44320110062
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Program CSR Filantropi
Koperasi Telekomunikasi Selular (Kisel) Periode
2022
Pembimbing : Gadis Octory, SIKom., M.Ikom

Permasalahan lingkungan sosial masyarakat khususnya yang berada di sekitar pelaku usaha bisnis ditemukan masih memiliki masalah yang fundamental yakni kesejahteraan sosial. Hal tersebut mendorong pelaku bisnis yang berada di sekitar masyarakat memiliki bentuk tanggung jawab sosial terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Koperasi Telekomunikasi Selular (Kisel) Sebagai salah satu koperasi besar di Indonesia yang memiliki lingkup bisnis yang luas juga turut aktif dalam memberikan kontribusi nyata terhadap kesejahteraan masyarakat.

Tujuan dalam penelitian ini adalah mengungkap bagaimana Kisel sebagai koperasi melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility* dalam bentuk filantropi (kegiatan amal) selama periode 2022 dan mengulas strategi komunikasi yang diterapkan pada program tersebut. Teori dan konsep yang digunakan peneliti mengacu pada konsep langkah – langkah implementasian strategi komunikasi yang diterapkan dalam program *Corporate Social Responsibility* antara lain analisis SWOT & teori yang menjelaskan bagaimana alur dari pelaksanaan strategi komunikasi program CSR.

Metode Penelitian yang digunakan peneliti adalah studi kasus (*Case Study*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dalam pengumpulan datanya dengan wawancara mendalam (*Indepth Interview*) yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai fenomena atas kegiatan *Corporate Social Responsibility* yang telah dilakukan oleh Koperasi Telekomunikasi Selular. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kisel sebagai koperasi melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility* sebagai bentuk rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat yang dengan program yang berbentuk kegiatan amal dengan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kisel menjadikan program tersebut memiliki kebermanfaatn terhadap pengetahuan masyarakat kepada pelaku usaha yang berada di sekitar lingkungannya dan juga dari strategi komunikasi yang dilakukan untuk lebih menyebar luaskan dan mengenalkan bisnis salah satu koperasi di Indonesia.

kata kunci: Strategi Komunikasi, *Corporate Social Responsibility*, Koperasi Telekomunikasi Selular

ABSTRACT

Name : Riyan Dwi Taufiqillah
NIM : 44320110062
Study Program : *Communication Science*
The Internship Report : *Communication Strategy for the Cellular Telecommunications Cooperative (Kisel) CSR Philanthropy Program for the 2022 Period*
Counsellor : *Gadis Octory, S.Ikom., M.Ikom*

Problems in the social environment of society, especially those around business actors, were found to still have fundamental problems, namely social welfare. This encourages business people around the community to have a form of social responsibility towards improving community welfare. Cellular Telecommunication Cooperative (Kisel) As one of the large cooperatives in Indonesia which has a wide business scope, it is also active in making a real contribution to the welfare of society.

The aim of this research is to reveal how Kisel as a cooperative carries out Corporate Social Responsibility activities in the form of philanthropy (charitable activities) during the 2022 period and review the communication strategies implemented in this program. The theories and concepts used by researchers refer to the concept of steps in implementing communication strategies implemented in the Corporate Social Responsibility program, including SWOT analysis & theories that explain the flow of implementing CSR program communication strategies.

The research method used by researchers is a case study with a qualitative approach. This research collects data using in-depth interviews which aim to obtain information regarding the phenomenon of Corporate Social Responsibility activities carried out by the Cellular Telecommunications Cooperative. The results of this research show that Kisel as a cooperative carries out Corporate Social Responsibility activities as a form of social responsibility to the community, with programs in the form of charity activities with communication strategies carried out by Kisel making the program useful for community knowledge for business actors in the area. environment and also from the communication strategy carried out to further disseminate and introduce the business of one of the cooperatives in Indonesia.

keywords: Communication Strategy, Corporate Social Responsibility, Koperasi Telekomunikasi Selular

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Strategi	17
2.2.2 Komunikasi	19
2.2.3 Fungsi Komunikasi	20
2.2.4 Strategi Komunikasi	21
2.2.5 Strategi SWOT	21
2.2.6 <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	22
2.2.6.1 Pengertian CSR	22
2.2.6.2 Manfaat CSR	24
2.2.6.3 Model CSR	25
2.2.6.4 Bentuk CSR	26
2.2.7 Koperasi Telekomunikasi Selular (Kisel)	26
2.2.8 <i>Corporate Communications</i>	28
2.3 Operasional Konsep	28
2.3.1 Strategi Komunikasi	28
2.3.2 Analisis SWOT	29
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Paradigma Penelitian	32
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Subjek Penelitian	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.6 Pengujian Keabsahan Data	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN	36
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
4.1.1 Profil Koperasi Telekomunikasi Selular (Kisel)	36

4.1.2	Visi, Misi dan Tata Nilai Kisel	36
4.1.3	Logo Koperasi Telekomunikasi Selular	37
4.1.4	Kegiatan Umum Kisel	38
4.1.5	Struktur Organisasi Kisel	40
4.2	Hasil Penelitian	41
4.2.1	Strategi Komunukasi	41
4.2.2	Strategi SWOT	48
4.3	Pembahasan Hasil Observasi	50
4.3.1	Perumusan	51
4.3.2	Pelaksanaan	53
4.3.3	Pengendalian	54
4.3.3	Strategi Komunikasi	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	59
5.2.1	Saran Akademis	59
5.2.2	Saran Praktis	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Koperasi Telekomunikasi Selular	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Direktorat SDM Kisel	40
Gambar 4.3 Publikasi kegiatan CSR pada akun Instagram @kiselgroup	57
Gambar 4.4 Publikasi kegiatan CSR pada akun Instagram @kiselgroup	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelaksanaan Program CSR Kisel	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2 Kepentingan <i>Stakeholders</i> dalam Pelaksanaan Program CSR	23
Tabel 2.3 Operasional Konsep	29
Tabel 3.1 Data Informan yang diwawancarai	33
Tabel 4.1 Kepentingan <i>Stakeholders</i> dalam Pelaksanaan Program CSR	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Pelaksanaan Santunan Panti Asuhan	64
Lampiran 2. Draft Wawancara	66
Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup	75