



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN CITRA PERUSAHAAN
(STUDI KASUS SILOAM HOSPITALS GROUP DALAM PROGRAM
PEMBANGUNAN RUMAH SAKIT UMUM SILOAM DI WILAYAH
KARAWACI TANGERANG)**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata-1 (S1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
DISUSUN OLEH :
DEWINTA RIZKA AKBARANI

44213010109

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN
CITRA PERUSAHAAN**

**(STUDI KASUS SILOAM HOSPITALS GROUP DALAM
PROGRAM PEMBANGUNAN RUMAH SAKIT UMUM SILOAM
DI WILAYAH KARAWACI TANGERANG)**

Nama : Dewinta Rizka Akbarani

NIM : 44213010109

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 01 Agustus 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Irge Hutagalung M. Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

**Judul : CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN
CITRA PERUSAHAAN**

**(STUDI KASUS SILOAM HOSPITALS GROUP DALAM
PROGRAM PEMBANGUNAN RUMAH SAKIT UMUM SILOAM
DI WILAYAH KARAWACI TANGERANG)**

Nama : Dewinta Rizka Akbarani

NIM : 44213010109

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 18 Agustus 2017

Ketua Sidang,

Dr. Elly Yuliawati, M.Si

(.....
)

Penguji Ahli

Novi Erlita, S.Sos, MA

(.....
)

Pembimbing I

Dr. Inge Hutagalung M.Si

(.....
)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN
CITRA PERUSAHAAN**

**(STUDI KASUS SILOAM HOSPITALS GROUP DALAM
PROGRAM PEMBANGUNAN RUMAH SAKIT UMUM SILOAM
DI WILAYAH KARAWACI TANGERANG)**

Nama : Dewinta Rizka Akbarani

NIM : 44213010109

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 18 Agustus 2017

Disetujui dan Diterima oleh,

Pembimbing

(Dr. Inge Hutagalung, M.Si)

Ketua Sidang Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyono, M.Comm Ph.D)

SURAT PERJANJIAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewinta Rizka Akbarani

NIM : 44213010109

Program Studi : Public Relations

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta 18 Agustus 2017

(Dewinta Rizka Akbarani)

NIM : 44213010109

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin, hanya bagi-Nya segala puji diawal dan diakhir segalanya ALLAH SWT, yang telah melimpahkan ahmat dan ridho-Nya, serta hidaya-Nya kepada seluruh umat manusia di bumi ini.

Penulis bersyukur dapat menyelesaikan Proposal dengan judul “*Corporate Social Responsibility dan Citra Perusahaan (Studi Kasus Siloam Hospitals Group Dalam Program Pembangunan Rumah Sakit Umum Siloam di Wilayah Karawaci Tangerang)*”

Berbagai kendala dan cobaan telah penulis alami dalam menyelesaikan Proposal ini, dan hal tersebut penulis ambil hikmahnya sebagai suatu proses pendewasaan serta melatih kesabaran untuk dapat mencapai suatu hal. Penulis menyadari penyelesaian dari awal sampai akhir proposal ini, tidak terlepas dari bantuan dan dukungan orang-orang yang dekat dengan penulis, sehingga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Inge Hutagalung, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr.Elly Yulawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*.
3. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Erna dan Ayah Kasman sebagai orangtua penulis yang telah selalu mendukung dalam segala hal serta memberi doa agar dilancarkan dalam

penulisan skripsi. Serta abang Novri Rizky dan adik Regita Rizka yang selalu memberi hiburan pada penulis saat mengerjakan skripsi dirumah.

5. Keluarga besar Orange Media dan Himpunan Mahasiswa *Public Relations*.
6. Teman-teman di OSIRIS Ariya Dharma, Revi Ekta, Rahmadtullah Al'Amin, Andre Rangga, Fatrycia Wulandari, Indah Amalia, Wanda Mukhty, Rizky Kosasih, Des Hilman, Rizky Prasetya, Zukhrufa Heilani, Anugerah Putera, Diah Tri dan Hanung Wahyudi yang selalu memberikan masukan kepada penulis dan memberi semangat untuk segera sidang, adik-adikku tersayang di OFELLAS Anni Sarifah, Ansi Hahuri, Abdul Aziz, Dwi Susi, Nia Irawan dan Rizky Ardiansyah yang selalu menemani penulis mengerjakan skripsi ini.
7. Teman-teman penulis, Riyan Rifai, Ratih Prastiwi, Ade Suryani, Amalia Alifiawati, Dwi Phia, Rily Wahyu, Finky Santika, Dhiny Sri, Virliana Putri, Fallini, Citra Efrianti, Dita Annisawati, Chatarina, Fajar Anugrah, Sheila, Nike Amelinda, Indri Sulistyanti, Vivi Ristiana, Dessy dan Mia Muslimah.
8. Teman-teman di Organisasi kampus Himpunan Mahasiswa *Public Relations* Widyanti, Friska, Annisa Rizkyta dan Yunita Anggraeni. Serta Syafira Ramadhani dan Realita Wiguna yang telah membantu melengkapi penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang

bersifat membangun sehingga dapat memberikan manfaat yang berartibagi para pembaca semuanya.

Demikian, akhir kata atas segala bantuan, dorongan, bimbingan, dan doa yang telah diberikan kepada penulis dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga ALLAH SWT senantiasa memberikan balasan yang setimpal. Amin.



Jakarta, 31 Juli 2017

Penulis,

Dewinta Rizka Akbarani

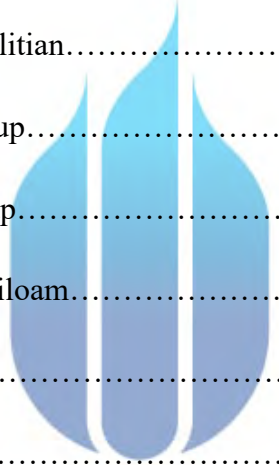
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

COVER.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	8
1.3. Identifikasi Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1. Manfaat Akademis.....	9
1.5.2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.1. Kesimpulan Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Komunikasi.....	20
2.2.1. Pengertian Komunikasi.....	20
2.2.2. Fungsi Komunikasi.....	21
2.2.3. Proses Komunikasi.....	23
2.2.4. Tujuan Komunikasi.....	24
2.2.5. Komunikasi Organisasi.....	25

2.2.6.	Model Komunikasi.....	27
2.3.	Public Relations.....	28
2.3.1.	Pengertian Public Realties	28
2.3.2.	Fungsi Public Relations	28
2.3.3.	Tujuan Public Relations.....	29
2.4.	Corporate Social Responsibility.....	31
2.4.1.	Pengertian Corporate Social Responsibility	31
2.4.2.	Manfaat CSR	32
2.4.3.	Strategi Mengelola CSR	33
2.4.4.	Langkah-langkah Corporate Social Responsibility	35
2.4.5.	Jenis, Benefit,dan Langkah Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility.....	37
2.4.6.	Prinsip Corporate Social Responsibility.....	43
2.4.7.	Ruang Lingkup Corporate Social Responsibility.....	44
2.5.	Citra.....	46
2.5.1.	Pengertian Citra.....	46
2.5.2.	Jenis-Jenis Citra.....	47
2.5.3.	Komponen Citra.....	48
2.5.4.	Citra Perusahaan.....	49
2.5.5.	Manfaat Citra.....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		54
3.1.	Paradigma Penelitian.....	54
3.2.	Tipe Penelitian.....	54

3.3.	Metode Penelitian.....	55
3.4.	Subjek Penelitian.....	56
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.5.1.	Data Primer.....	58
3.5.2.	Data Sekunder.....	58
3.6.	Teknik Analisis Data.....	58
3.7.	Teknik Keabsahan Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.1	Sejarah Siloam Hospitals Group.....	60
4.1.2.	Profile Siloam Hospitals Group.....	61
4.1.3	Profile Rumah Sakit Umum Siloam.....	68
4.2	Hasil Penelitian.....	72
4.3.	Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
5.1.	Kesimpulan.....	86
5.2.	Saran.....	87
5.2.1.	Saran Akademis.....	87
5.2.2.	Saran Praktis.....	88
DAFTAR PUSTAKA		90



UNIVERSITAS
MERCU BUANA