



**PERAN CORPORATE COMMUNICATIONS DALAM MENJALANKAN
PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DI PT
SIGMA CIPTA CARAKA (TELKOMSIGMA)**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Tasya Elfia Rahma

44218120067

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tasya Elfia Rahma

NIM : 44218120067

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

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, 29 Februari 2024



(Tasya Elfia Rahma)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Tasya Elfia Rahma

NIM : 44218120067

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Peran Corporate Communications Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Di PT Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma)

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 : Dr. Farid Hamid M.Si

NIDN : 0301117301

Ketua Penguji : Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc Ph.D

NIDN : 0324128202

Penguji Ahli : Gadis Octory, S.Ikom. M.Ikom

NIDN : 0314057804



Jakarta, 29 Februari 2024

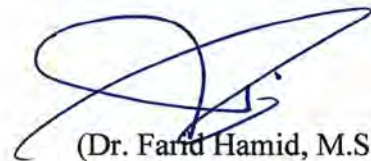
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Tasya Elfia Rahma

NIM : 44218120067

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Peran Corporate Communications Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Di PT Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma)

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Februari 2024



Tasya Elfia Rahma

ABSTRAK

Nama : Tasya Elfia Rahma
NIM : 44218120067
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Peran Corporate Communications Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Di PT Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma)
Pembimbing : Dr. Farid Hamid, M.Si

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan kontribusi perusahaan terhadap masyarakat dengan cara menyeimbangkan perhatian terhadap aspek ekonomis, sosial, dan lingkungan menjadi salah satu faktor penentu penciptaan sebuah reputasi yang baik. Peran *Corporate Communications* di Telkomsigma merupakan aktivitas atau beberapa kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh *Public Relations*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Peran *Corporate Communications* Dalam Menjalankan Program *Corporate Social Responsibility (CSR)* di PT Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma).

Penelitian ini menggunakan teori peran *Public Relations* dalam menjalankan peran *Corporate Communications*, yaitu *Communicator, Relationship, Back Up Management, Good Image Maker*.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, metode pada penelitian yang digunakan yaitu pendekatan dengan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara dengan *Head of Corporate Communications, Staff Public Relations, Staff Corporate Social Responsibility & Corporate Event Management, Staff Digital & Community Engagement* dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan teknik data primer dan data sekunder dari dokumen *Annual Report* dan website Telkomsigma.

Berdasarkan dari hasil penelitian *Corporate Communications* Telkomsigma pada peran *Communicator* bertindak sebagai mediator dan persuader. Lalu pada peran *Relationship, Corporate Communications* Telkomsigma membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal seperti kepada stakeholders yang berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, dan kerjasama. Pada peran *Back Up Management* melaksanakan dukungan atau menunjang kegiatan untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan/organisasi. Kemudian peran *Good Image Maker* Telkomsigma ingin terciptanya citra yang baik yang ingin dibentuk di mata masyarakat.

Kata Kunci: Peran, *Corporate Communications, Public Relations, Corporate Social Responsibility (CSR)*.

ABSTRACT

Name : Tasya Elfia Rahma
NIM : 44218120067
Study Program : Public Relations
Title Internship Report: The Role of Corporate Communications in Running
Corporate Social Responsibility (CSR) Program at PT
Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma)
Counsellor : Dr. Farid Hamid, M.Si

Corporate Social Responsibility (CSR) is a company's contribution to society by balancing attention to economic, social and environmental aspects as one of the determining factors in creating a good reputation. The role of Corporate Communications at Telkomsigma is an activity or several communication activities carried out by Public Relations. The purpose of this research is to determine the role of corporate communications in implementing the Corporate Social Responsibility (CSR) program at PT Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma).

This research uses the theory of the role of Public Relations in carrying out the role of Corporate Communications, namely Communicator, Relationship, Back Up Management, Good Image Maker.

This research uses a constructivist paradigm, the research method used is a descriptive qualitative method with data collection techniques using interviews with the Head of Corporate Communications, Public Relations Staff, Corporate Social Responsibility & Corporate Event Management Staff, Digital & Community Engagement Staff and other data collection techniques. used is using primary data techniques and secondary data from the Annual Report document and the Telkomsigma website.

Based on the results of Telkomsigma's Corporate Communications research on the role of the Communicator acting as a mediator and persuader. Then in the role of Relationship, Corporate Communications Telkomsigma builds positive relationships between the institutions it represents and the internal and external public such as stakeholders who strive to create mutual understanding, trust, support and cooperation. In the role of Back Up Management, it carries out support or supports activities to achieve common goals within a framework of the main goals of the company/organization. Then the role of Good Image Maker Telkomsigma wants to create a good image that it wants to form in the eyes of the public.

Keywords: Role, Corporate Communications, Public Relations, Corporate Social Responsibility (CSR).

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Corporate Communications Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Di PT Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, peneliti hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Kurniawan Prasetyo, M.Ikom dan Ibu Siti Muslichatul, M.Ikom selaku Seketertaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen fakultas Ilmu Komunikasi Public Relations Univeritas Mercu Buana yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
5. Kedua orang tua, saudara, teman-teman terdekat atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
6. Pihak PT Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma) yang telah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi yang peneliti butuhkan.

Selain itu peneliti juga menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Terima kasih.

Jakarta, 29 Februari 2024

Tasya Elfia Rahma



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Komunikasi.....	17
2.2.2 Corporate Communications.....	22

2.2.3 Public Relations	27
2.2.4 Corporate Social Responsibility (CSR)	30
2.2.5 Community Relations	32
BAB III METODELOGI PENELITIAN	35
3.1 Paradigma Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian	36
3.3 Subjek Penelitian	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1 Profil Sejarah PT Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma)	43
4.1.2 Visi dan Misi PT Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma)	44
4.1.3 Logo PT Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma)	44
4.1.4 Struktur Corporate Communication PT Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma)	45
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Program CSR Telkomsigma	45
4.2.2 Peran Corporate Communications Telkomsigma	48
4.2.3 Aktivitas Corporate Communications dalam pelaksanaan CSR Telkomsigma	55
4.2.4 Hambatan dalam Menjalankan Program CSR Telkomsigma	59

4.3 Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
5.2.1 Saran Akademis.....	73
5.2.2 Saran Praktis	73
DAFTAR PUSTAKA	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kegiatan Program CSR Telkomsigma Tahun 2022.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Peran Corporate Communication dalam Meningkatkan Program CSR.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Komponen dalam analisis data (interactive model)	39
Gambar 4.1 Logo Telkomsigma.....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Telkomsigma	44
Gambar 4.3 3 Website Telkomsigma.....	49
Gambar 4.4 Kegiatan CSR di Cirendeu Ciputat, Tangerang Selatan.....	51
Gambar 4.5 Kegiatan CSR di Desa Purbasari.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	79
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	89
Lampiran 3 Surat izin Wawancara	90

