



Implementasi Program Corporate Social Responsibility Dalam

Mempertahankan Reputasi Perusahaan

PT Asuransi Sinar Mas

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Disusun oleh :
Gilbert Oktavianus Purnomo**

44220120043

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gilbert Oktavianus Purnomo

Nim : 44220120043

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Program Corporate Social Responsibility
Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT Asuransi Sinarmas

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta 11 Juli 2025



Gilbert Oktavianus Purnomo

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Gilbert Oktavianus Purnomo
NIM : 44220120043
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Program Corporate Social
Responsibility Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT Asuransi Sinar Mas

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 : Riki Arswendi, M.Ikom
NIDN : 0316088503

Ketua Penguji : Dr Farid Hamid Umarella, M.Si
NIDN : 0301117301

Penguji Ahli : Sandy P, M Ikom.
NIDN : 0323128306



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta 24 Juli 2025

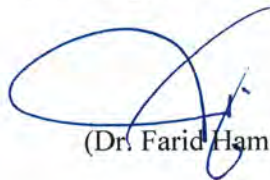
Mengetahui,

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

Nama : Gilbert Oktavianus Purnomo
NIM : 44220120043
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Program Corporate
Social Responsibility Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT Asuransi
Sinar Mas

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-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 Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juli 2025

Yang menyatakan,



Gilbert Oktavianus Purnomo

ABSTRAK

Saya yang bertanda dibawah ini

Nama : Gilbert Oktavianus Purnomo

NIM : 44220120043

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi: Implementasi Program Corporate Social Responsibility Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT Asuransi Sinarmas

Pembimbing: Riki Arswendi, M.Ikom

Asuransi Sinarmas merupakan perusahaan dibidang jasa asuransi umum yang sudah bergerak sejak 1985 hingga sekarang. PT Asuransi sinarmas rutin melakukan program CSR. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program Corporate Social Responsibility (CSR) yang dijalankan oleh PT Asuransi Sinarmas dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan reputasi perusahaan di mata publik. CSR kini tidak hanya dipandang sebagai bentuk kepedulian sosial perusahaan, tetapi juga sebagai strategi penting dalam manajemen reputasi. CSR merupakan salah satu tools untuk membangun dan mempertahankan reputasi perusahaan PT Sinar Mas.

Penelitian merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivisme. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap pihak internal PT Sinar mas dan eksternal agar memperoleh informasi lebih mendalam terkait implementasi program CSR PT Sinar Mas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Asuransi Sinarmas secara konsisten melaksanakan program CSR di berbagai bidang, seperti pendidikan, lingkungan, dan pemberdayaan masyarakat. Implementasi CSR dilakukan dengan pendekatan partisipatif yang melibatkan pemangku kepentingan lokal, sehingga menghasilkan dampak sosial yang positif dan memperkuat citra perusahaan. Strategi komunikasi yang efektif juga berperan dalam menyebarluaskan informasi program CSR kepada publik, baik melalui media sosial, laporan keberlanjutan, maupun media massa. Reputasi perusahaan terlihat mengalami peningkatan seiring dengan pelaksanaan CSR yang terarah dan berkelanjutan.

Kesimpulannya, program CSR yang terencana dan terintegrasi secara strategis mampu berkontribusi signifikan dalam mempertahankan dan membangun reputasi PT Asuransi Sinarmas sebagai perusahaan yang bertanggung jawab secara sosial. Hal ini membuktikan bahwa CSR bukan sekadar kewajiban, tetapi juga investasi jangka panjang dalam membentuk kepercayaan publik dan keberlanjutan bisnis.

Kata kunci: Corporate Social Responsibility, reputasi perusahaan, strategi komunikasi, PT Asuransi Sinarmas

ABSTRACT

Name: Gilbert Oktavianus Purnomo

NIM: 44220120043

Study Program: Communication Science

Title Internship Report: Implementation of Corporate Social Responsibility Programs in Maintaining the Reputation of PT Asuransi Sinarmas Company

Counselor Riki Arswendi, M. Ikom

Asuransi Sinarmas is a company in the field of general insurance services that has been moving since 1985 until now. PT Asuransi Sinarmas routinely conducts CSR programs. This research aims to analyze the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) programs run by PT Asuransi Sinarmas in order to maintain and improve the company's reputation in the eyes of the public. CSR is now not only seen as a form of corporate social concern, but also as an important strategy in reputation management. CSR is one of the tools to build and maintain the reputation of PT Sinar Mas. The research is a qualitative research using the constructivism paradigm. Data collection was conducted through in-depth interviews with PT Sinar Mas internal and external parties in order to obtain more in-depth information related to the implementation of PT Sinar Mas CSR program. The results show that PT Asuransi Sinarmas consistently implements CSR programs in various fields, such as education, environment, and community empowerment. The implementation of CSR is done with a participatory approach that involves local stakeholders, resulting in positive social impacts and strengthening the company's image. An effective communication strategy also plays a role in disseminating CSR program information to the public, both through social media, sustainability reports, and mass media. The company's reputation is seen to have improved

Keywords: Corporate Social Responsibility, company reputation, communication strategy, PT Asuransi Sinarmas

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-nya penyusunan proposal skripsi yang berjudul; “Implementasi Program Corporate Social Responsibility Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT Asuransi Sinar Mas” Ini dapat memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Skripsi mata kuliah Riset Komunikasi. Didalam membuat proposal ini banyak sekali hal yang menurut saya penting untuk dipelajari, apalagi bagi seorang PR yang ada didalam sebuah perusahaan yang mempunyai program penting untuk masyarakat sekitarnya agar mendapatkan citra yang baik kepada perusahaan tersebut. Semoga dengan apa yang saya sampaikan didalam proposal skripsi ini, dapat membantu dan membuka hati para perusahaan yang belum melakukan kegiatan CSR, karena dengan bagaimana pun kegiatan ini wajib dilakukan agar perusahaan dipandang baik dengan masyarakat sekitarnya.

Berbagai kendala dan hambatan muncul dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini, namun akhirnya proposal ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini Penulis dengan tulus kerendahan hati menghaturkan terimakasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu Penulis demi terselesaikannya penelitian ini:

1. Riki Arswendi, M.Ikom selaku dosen yang membimbing dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis sampai proposal ini terselesaikan.
2. Prof Dr Ahmad Mulyana M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Ilmu Komunikasi.

3. Melly Ridhayanthi, S.sos.M.Ikom.,Ph.d selaku Wakil Dekan.
 4. Dr Farid Hamid Umarella, M.Si. beserta Para dosen dan pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya.
 5. Rudianto Purnomo dan Natalia Selaku orang tua, adik,dan sahabat terkasih yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga ini dapat terselesaikan dengan baik.
 6. Rekan-rekan seperjuangan dan seangkatan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan dorongan moril kepada penulis.
- Akhir kata atas segala kelemahan dan kekurangan yang terdapat didalam penelitianl ini, saya mohon maaf yang sebesar-besarnya dan dengan segala kerendahan hati dan tangan terbuka saya senantiasa akan menerima segala saran dan kritik yang membangun demi kebaikan proposal skripsi yang saya buat ini.

Jakarta, 10 Juni 2025



Gilbert Oktavianus Purnomo

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
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Akademis	14
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Komunikasi Organisasi.....	25
2.3 Public Relations	26
2.4.1 Pengertian Public Relations	27
2.4.2 Fungsi Public Relations	27
2.4.3 Proses Public Relations	28
2.5 Corporate Social Responsibility.....	29
2.6.1 Definisi Corporate Social Responsibility.....	31
2.6.2 Triple Bottom Line.....	32
2.6.3 Komponen Corporate Social Responsibility	33
2.6.4 CSR dalam Prinsip Good Corporate Governance	34
2.6.6 Lingkup Kegiatan CSR	34

2.6.7 Manfaat CSR.....	35
2.7 Corporate Reputation menurut Charles Fombrun, menurut James E. Grunig, cutlip, center and brom.....	36
2.8 Citra dan Reputasi	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Paradigma Penelitian.....	39
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.3 Subjek Penelitian.....	40
3.3.1 Informan	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1 Data Primer	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum PT Asuransi Sinarmas	48
4.1.1 Sejarah Singkat PT Asuransi Sinarmas.....	48
4.1.2 Visi & Misi PT Asuransi Sinarmas	49
4.1.3 Nilai-nilai PT Asuransi Sinarmas	49
4.1.4 Logo PT Asuransi Sinarmas.....	50
4.1.5 Struktur Organisasi	51
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Corporate Social Responsibility PT Asuransi Sinarmas dalam Mempertahankan Citra dan Reputasi Perusahaan.....	53
4.2.2 Penerapan Program CSR PT Asuransi Sinarmas dalam Mempertahankan Citra dan Reputasi	55
4.2.3 Evaluasi PT Asuransi Sinarmas dalam mempertahankan Citra dan Reputasi Perusahaan.....	60
4.2.4 Peran Pemangku Kepentingan PT Asuransi Sinarmas dalam Mempertahankan Citra dan Reputasi Perusahaan.....	60
4.2.5 Transparansi Laporan Public Relations PT Asuransi Sinarmas dalam Mempertahankan Citra dan Reputasi Perusahaan.....	61

4.2.6	Refleksi dan Perbaikan peran PR dalam Mempertahankan Citra dan Reputasi Perusahaan.....	62
4.3	Pembahasan.....	64
4.3.1	Aktivitas Komunikasi PT Asuransi Sinarmas dalam mempertahankan Citra dan Reputasi Perusahaan.	65
4.3.2	Penerapan Fungsi Komunikasi PT Asuransi Sinarmas dalam mempertahankan Citra dan Reputasi Perusahaan	66
4.3.3	Komunikasi Internal Organisasi PT Asuransi Sinarmas dalam Mempertahankan Citra dan Reputasi	67
4.3.4	Peran Public Relations PT Asuransi Sinarmas dalam Mempertahankan Citra dan Reputasi Perusahaan.....	68
4.3.5	Aktivitas Public Relations PT Asuransi Sinarmas dalam mempertahankan Citra dan Reputasi	69
4.3.6	Peran Corporate Reputation Management PT Asuransi Sinarmas dalam Mempertahankan Citra dan Reputasi Perusahaan	72
4.3.7	Tujuan Aktivitas Public Relations PT Asuransi Sinarmas dalam Mempertahankan Citra dan Reputasi	74
4.3.8	Citra Organisasi PT Asuransi Sinarmas dalam Mempertahankan Citra dan Reputasi	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	79
5.2.1	Saran Akademis	79
5.2.2	Saran Praktis	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN.....		84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PROGRAM CSR PT ASURANSI SINARMAS	2
Gambar 1.2 TESTIMONI MASYARAKAT YANG MERASAKAN PROGRAM CSR.....	12

