

**STRATEGI KOMUNIKASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
PT. SUCOFINDO DALAM MENJAGA KOMITMEN KARYAWAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu
Komunikasi**



SYIFA SHABRINA 1201003053

**FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN ILMU SOSIAL PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI JAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Syifa Shabrina
NIM : 1201003053
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi *Corporate Social Responsibility* PT
Sucofindo Dalam Menjaga Komitmen Karyawan

Telah berhasil menyelesaikan revisi proposal tugas akhir dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan dalam mengikuti sidang tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Univeristas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Mirana Hanathasia, S.Sos., M.Media.Prac

Pembahas 1 : Annisa Fitriana Lestari S.I.K., M.Si

Pembahas 2 : Ajenk Ningga Citra, S.Sos., M.Si

Handwritten signatures and dates:
- Top signature: arh
- Middle signature: A with date 25/8/24
- Bottom signature: Melle with date 29/8-2024

Ditetapkan di Jakarta


Tanggal, 29 Agustus 2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Syifa Shabrina

NIM : 1201003053

Tanda Tangan: 

Tanggal : 15 Februari 2024

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Tugas akhir ini dapat terselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir. Oleh karena itu, saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Vonny dan dede Thoriq selaku keluarga penulis, terima kasih karena sudah memberikan dukungan secara finansial, emosional dan tidak lupa pula doa serta tahajud yang selalu dilakukan setiap malam. Kemudahan yang aku rasakan tidak lepas pula dari doa dan kebaikan yang telah kalian taburkan kepada yang membutuhkan;
2. Alm Bapak Nursigit Pristiwadji selaku ayah dari penulis, terima kasih karena sudah menjadi ayah yang baik dan selalu memberikan dukungan dalam hal apapun agar penulis bisa mendapat ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas. Terima kasih juga atas kebaikan selama hidupmu terutama kepada teman-teman mahasiswa yang hendak meminta pertolonganmu, karena kini kebaikan tersebut aku yang menuainya. Semoga tuhan menempatkan ayah di sisi terbaiknya. Aamiin;
3. Kepada Ibu Mirana, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, nasihat, dan arahan dengan penuh kesabaran serta keikhlasan, Ibu tunjukkan dalam membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kepada dosen penguji, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, arahan, dan saran yang sangat berharga bagi perbaikan skripsi ini.
5. Kepada rekan TJSL yaitu Pak Nuri, Mas Salman, Mba Ika, Mba Wanda, Mba Dea, Mas Priyo yang telah memberikan penulis kemudahan untuk mendapatkan data dan wawancara, terima kasih juga telah menjadi orang baik dalam cerita di akhir masa perkuliahan penulis. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh yang Maha Kuasa. Aamiin

6. Olivia Gloria dan Bondan Aries yang memberikan penulis dukungan secara moral dan emosional. Terima kasih karena kalian hadir di waktu yang sangat tepat, semoga pertemanan yang kita mulai, hanya maut yang bisa memisahkan;
7. Moh Yusri Safitrah yang telah menjadi sahabat penulis dari awal masuk perkuliahan hingga berhasil menyelesaikan tugas akhir ini. Yusri, terima kasih sudah menemani seluruh perjalanan dalam perkuliahan ini dan sudah selalu ada dalam setiap kondisi yang penulis butuhkan. Semoga kau bisa meraih mimpi-mimpi yang selama ini kau ceritakan!;
8. Rizky Rachmawati dan Fitria Sari yang telah memberikan dukungan moral kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Adrian Akbar Saputra yang telah menjadi orang terdekat dalam kehidupan sehari-hari dan sudah pernah memberikan warna dalam kehidupan perkuliahan ini. Karena kamu, penulis bisa belajar banyak hal dan terus mendorong diri untuk berubah menjadi lebih baik dan lebih tinggi lagi dalam bercita-cita. Semoga kamu segera menemukan apa yang kamu cari ya.
10. Bapak Riduanto dan ibu Neli Zarti, terima kasih sudah menjadi bapak dan ibu yang baik untuk penulis karena telah memberikan dukungan secara finansial dan dukungan moral selama ini. Semoga kebaikan yang telah dilakukan oleh bapak dan ibu terhadap penulis, bisa segera dibalas oleh tuhan yang Maha Kuasa.
11. Teman-teman Perhumas Muda Jakarta Raya, yang telah menjadi pendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir, dan tidak lupa pula selalu mengingatkan kapanpun dan dimanapun penulis berada. Terima kasih sudah memaklumi kepadatan jadwal penulis saat sedang menyelesaikan skripsi dan menjadi bagian dari panitia acara Recon PR 2024. Semoga ke depannya, PMJR bisa terus menjadi *pioneer* organisasi Humas Muda di Indonesia

12. Cola sebagai kucing peliharaan penulis yang selalu ada di samping penulis saat sedang menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih sudah selalu ada dalam setiap cerita hidup penulis.
13. Diri sendiri yang telah berhasil melalui masa-masa sulit dalam setiap hal yang pernah terjadi, terima kasih masih tetap bertahan tanpa terdiagnosa penyakit mental apapun, serta telah berhasil berdamai dengan semua hal. Semoga ketika nanti tulisan ini kamu baca kembali, kamu sudah menjadi apa yang selama ini kamu usahakan dan doakan. Aamiin Allahumma Aamiin.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, serta menjadi langkah awal untuk terus berkarya dan memberikan yang terbaik di masa depan.

Jakarta, 29 Agustus 2024

Syifa Shabrina

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syifa Shabrina

NIM : 1201003053

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

STRATEGI KOMUNIKASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PT SUCOFINDO DALAM MENJAGA KOMITMEN KARYAWAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini (Non-Exclusive Royalty-Free Right) ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta, Indonesia

Pada tanggal : 11 September 2024

Yang menyatakan,



Syifa Shabrina

**STRATEGI KOMUNIKASI CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY PT. SUCOFINDO DALAM MENJAGA
KOMITMEN KARYAWAN**

Syifa Shabrina

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi dan implementasi program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT SUCOFINDO, khususnya program Mudik Gratis Bersama tahun 2024, serta dampaknya terhadap komitmen karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program CSR PT SUCOFINDO dilaksanakan dengan strategi komunikasi yang efektif melalui berbagai platform media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan Website. Tingginya partisipasi karyawan dalam program Mudik Bersama menunjukkan bahwa strategi ini berhasil meningkatkan keterlibatan dan komitmen karyawan. Selain itu, penyampaian informasi secara informal dengan gaya penyampaian pesan secara emosional juga terbukti efektif dalam menarik minat para pemangku kepentingan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi program CSR yang tepat tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat eksternal tetapi juga berdampak positif terhadap komitmen karyawan, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility* (CSR), Komitmen Karyawan, Strategi Komunikasi, Karyawan, PT SUCOFINDO

**COMMUNICATION STRATEGY OF CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY PT. SUCOFINDO IN MAINTAINING EMPLOYEE
COMMITMENT**

Syifa Shabrina

ABSTRACT

This study aims to analyze the communication strategy and implementation of PT SUCOFINDO's Corporate Social Responsibility (CSR) program, specifically the 2024 Free Homecoming Together program, and its impact on employee commitment. The method used in this research is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through semi-structured interviews, observation, and documentation. The results show that PT SUCOFINDO's CSR program was implemented with an effective communication strategy through various social media platforms such as Facebook, Instagram, Twitter, and the company website. The high employee participation in the Homecoming Together program indicates that this strategy successfully increased employee engagement and commitment. Additionally, informal information delivery with an emotionally-driven messaging style was proven effective in attracting stakeholder interest. This study concludes that the proper implementation of CSR programs not only benefits the external community but also positively impacts employee commitment, ultimately supporting the achievement of organizational goals.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), Employee Commitment, Communication Strategy, Employees, PT SUCOFINDO

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Konsep yang Relevan.....	13
2.1.1 Komunikasi.....	13
2.1.2 Corporate Social Responsibility.....	16
2.1.3 Pemangku Kepentingan dalam CSR.....	24
2.1.4 Komitmen Karyawan.....	27
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan.....	31
2.3 Model Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III	42
METODE PENELITIAN	42
3.1 Desain dan Pendekatan.....	42
3.1.1 Penelitian Kualitatif.....	42
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	43
3.3 Pengumpulan Data.....	44
3.3.1 Data Primer.....	44
3.3.2 Data Sekunder.....	46
3.4 Analisis Data.....	47
3.5 Triangulasi Data.....	49
3.6 Operasionalisasi Konsep.....	50
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53

4.1.1 Profile PT SUCOFINDO.....	54
AKHLAK.....	55
4.1.2 Struktur Organisasi.....	56
4.1.3 Data Informan.....	56
4.2 Penyajian Data.....	58
4.2.1 Strategi Komunikasi CSR.....	61
4.2.2 Komitmen Karyawan.....	77
4.3 Pembahasan dan Diskusi.....	91
4.3.1 Kaitan komunikasi CSR dengan komitmen afektif.....	92
4.3.2 Kaitan Strategi Komunikasi CSR dengan Komitmen Berkesinambungan.....	103
4.3.3 Kaitan Strategi Komunikasi CSR dengan Komitmen Normatif....	110
4.3.4 Dampak Program CSR Terhadap Komitmen Karyawan.....	122
BAB V.....	127
KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
5.1 Kesimpulan.....	127
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	128
5.3 Saran.....	129
5.3.1 Saran Penelitian Berikutnya.....	129
5.3.2 Saran untuk Industri atau Lembaga.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	128
DAFTAR LAMPIRAN.....	131
Lampiran 1 Transkrip Wawancara-Narasumber 1.....	132
Lampiran 2 Transkrip Wawancara-Narasumber 2 & 3.....	140
Data Pribadi Narasumber 3.....	140
Lampiran 3 Transkrip Wawancara-Narasumber 4.....	151
Lampiran 4 Transkrip Wawancara-Narasumber 5.....	155
Lampiran 5 Transkrip Wawancara-Narasumber 6.....	176
Lampiran 6 Gambar Hasil Wawancara Tambahan.....	197

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 TRIPLE BOTTOM LINE	21
GAMBAR 2. 2 THE CSR PROCESS MODEL	22
GAMBAR 2. 3 TYPOLOGY OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT BY MEYER & ALLEN 1997	29
GAMBAR 2. 4 ORGANIZATIONAL COMMITMENT BY MEYER & HERSCOVITCH 2002	29
GAMBAR 2. 5 BAGAN KERANGKA PEMIKIRAN	41
GAMBAR 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI	56
GAMBAR 4. 2 POSTER MUDIK BERSAMA	68
GAMBAR 4. 3 KALKULATOR KETERLIBATAN INSTAGRAM	72

DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 PENELITIAN SEBELUMNYA DAN PERNYATAAN KEBARUAN	31
TABEL 3. 1 KRITERIA INFORMAN	45
TABEL 3. 2 DAFTAR NAMA INFORMAN	47
TABEL 3. 3 OPERASIONALISASI KONSEP	50
TABEL 4. 1 DATA INFORMAN	56