

**STRATEGI *COMMUNITY RELATIONS* MELALUI
PROGRAM 9TH NEXTDEV SEBAGAI IMPLEMENTASI CSR
PT TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)**

TESIS

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



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

DHEA ANDITA SARI SAROSO

2231013005

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**


2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dhea Andita Sari Saroso

NIM : 2231013005

Tanda Tangan : 

Tanggal : 10 Februari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Dhea Andita Sari Saroso

NIM : 2231013005


Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Tesis : Strategi *Community Relations* Melalui Program 9th NexDev Sebagai Implementasi CSR PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi dan Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Dewan Penguji

Pembimbing : Dr. Mochammad Kresna Noer, S.Sos., M.Si. ()

Penguji 1 : Dr. Bambang Sukma Wijaya, S.Sos., M.Si. ()

Penguji 2 : Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 Februari 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat Nya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir tesis ini dalam rangka memenuhi pencapaian gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan proses pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan juga terima kasih kepada:

1. Orang Tua serta Keluarga

Terutama peneliti ingin mengucapkan juga terimakasih kepada Mamah Desi, si wanita hebat yang pernah peneliti kenal, berkat dukungan materi maupun doa yang selalu diberikan, alhamdulillah selalu menyertai langkah peneliti dalam proses pembuatan tesis ini. Terimakasih kepada adik tercinta Muhammad Rizky Saroso atas semangat dan dukungannya kepada peneliti agar selalu semangat untuk melakukan segala sesuatunya yang terbaik tanpa tinggi hati. Terima kasih juga kepada Papah Adji Saroso yang selalu mendoakan serta mengingatkan peneliti untuk selalu berdoa dan semangat menjalani hari-hari peneliti. Terkhusus terima kasih kepada Eyang Yoen Soekandar yang telah mendoakan serta memberikan dukungan dengan penuh perhatian kepada peneliti.

2. Bapak Dr. Mochammad Kresna Noer, S.Sos., M.Si

Terima kasih banyak peneliti sampaikan kepada Pak Kresna yang senantiasa selalu meluangkan waktunya untuk memberikan masukan serta bimbingannya terkait topik sampai dengan sisi substansi dari tesis ini. Pak Kresna bukan hanya sebagai dosen pembimbing bagi peneliti melainkan sudah peneliti anggap seperti sahabat, *role model*, dan juga dosen favorit bagi peneliti. Waktu yang diluangkan, perhatian, serta bimbingannya yang tiada henti diberikan selama pembuatan seminar proposal sampai dengan tugas akhir tesis ini akan selalu peneliti ingat dan kenang.

3. PT Telkomsel

Dengan penuh rasa syukur, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Telkomsel. Kesiediaan perusahaan untuk dijadikan objek tesis ini merupakan suatu kehormatan dan kesempatan berharga bagi peneliti, khususnya terimakasih banyak kepada Mas Hadi Sucipto selaku Manager Corporate Social

Responsibility (CSR) and Public Community Development PT Telkomsel, serta rekan-rekan Bapak/Ibu dari PT Telkomsel. Telkomsel, sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia, telah memberikan banyak kontribusi dalam perkembangan teknologi dan komunikasi di tanah air.

Dukungan yang diberikan oleh tim Telkomsel tidak hanya mempermudah proses penelitian ini, tetapi juga memberikan wawasan yang mendalam tentang praktik dan inovasi yang dilakukan perusahaan. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, tidak hanya bagi peneliti secara pribadi, tetapi juga bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan industri telekomunikasi di Indonesia. Terima kasih atas kerja sama dan kepercayaan yang telah diberikan. Semoga hubungan ini dapat terus terjalin dengan baik di masa depan

4. Alumni Program NextDev dari PT Telkomsel

Penulis sangat ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama proses penelitian ini, terkhusus kepada para alumni yaitu Kak Kiki, Kak Ihsan Firdaus, Kak Derifato, Kak Hisbul, dan Kak Arif yang telah meluangkan waktu untuk berbagi cerita, pengalaman, dan pandangan mengenai peran Program NextDev dalam membangun ekosistem startup digital di Indonesia. Informasi dan perspektif yang disampaikan sangat membantu penulis dalam memahami dampak program ini terhadap komunitas startup serta strategi *community relations* yang diterapkan PT Telkomsel.

5. Dosen Magister Ilmu Komunikasi dan Tendik UBakrie

Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada para dosen S2 Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti selama peneliti mengemban ilmu S2 di Universitas Bakrie. Terkhusus kepada Ibu Prima Agustini selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Komunikasi, Bu Eli Jamilah, Bu Henny Gusfa, Pak Kresna, Pak Bambang, Mas Aryo Subarkah, Mas Firsan, Bu Lisa, yang sudah memberikan ilmu serta pengetahuan dan pengalaman berharganya terkait mata kuliah yang diajarkan kepada peneliti.

6. Dosen Pembahas Penelitian Tesis

Dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada Bapak Dr. Bambang Sukma Wijaya, S.Sos., M.Si. dan Ibu

Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si. atas peran penting beliau sebagai dosen pembahas dalam proses penyelesaian tesis ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan masukan yang telah Bapak/Ibu berikan selama proses diskusi dan pembahasan tesis ini. Pandangan dan saran konstruktif dari Bapak/Ibu tidak hanya membantu saya untuk memperbaiki dan menyempurnakan tesis ini, tetapi juga memperluas wawasan dan cara berpikir saya dalam memahami topik penelitian yang saya angkat, Semoga ilmu yang Bapak/Ibu berikan selalu menjadi berkah, dan saya berharap suatu hari dapat memberikan kontribusi yang sejalan dengan harapan yang telah Bapak/Ibu tanamkan selama proses ini. Semoga Bapak /Ibu senantiasa diberkahi kesehatan dan kesuksesan dalam segala hal.

7. Adhityo Dewandoro

Secara khusus, tak lupa saya ucapkan terima kasih juga kepada partner saya, Adhityo Dewandoro, yang telah memberikan dukungan moral, motivasi, serta waktu yang berharga dalam setiap langkah perjalanan saya menyusun tesis ini. Kehadiran dan dukungannya menjadi salah satu pendorong utama bagi saya untuk tetap bersemangat dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses ini.

8. Sahabat

Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada sahabat, teman seperjuangan yaitu Kak Ajeng, Mas Ferdy, Ata Fudholi, Mas Farid, dan Mas Denny. Dukungan kalian yang tak henti-hentinya, baik secara moral maupun semangat, telah menjadi kekuatan luar biasa yang mendorong saya untuk menyelesaikan tesis ini. Sekali lagi, terima kasih ya untuk diskusi-diskusi penuh makna, canda tawa, dan pengertian yang tak ternilai selama masa sulit penyusunan tesis ini. Terima kasih telah menjadi keluarga, sahabat, sekaligus pendukung terbaik dalam perjalanan ini. Dari hati yang terdalam, sekali lagi, terima kasih❤️

Jakarta, 10 Februari 2025



Dhea Andita Sari Saroso

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dhea Andita Sari Saroso
NIM : 2231013005
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusiv** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**STRATEGI *COMMUNITY RELATIONS* MELALUI PROGRAM
9TH NEXTDEV SEBAGAI IMPLEMENTASI CSR PT TELEKOMUNIKASI
SELULAR (TELKOMSEL)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 10 Februari 2025

Yang Menyatakan,



(Dhea Andita Sari Saroso)

**STRATEGI *COMMUNITY RELATIONS* MELALUI PROGRAM 9TH NEXTDEV
SEBAGAI IMPLEMENTASI CSR PT TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)**

DHEA ANDITA SARI SAROSO

ABSTRAK

Pertumbuhan startup digital di Indonesia menghadapi tantangan utama seperti rendahnya akses pendanaan, literasi digital yang terbatas, serta ketimpangan infrastruktur, yang menghambat keberlanjutan bisnis. PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), melalui program CSR "9th NextDev" bertema *Growing to Inspire*, bertujuan mengatasi permasalahan ini dengan memperkuat ekosistem startup digital melalui pendekatan *community relations*. Program ini menjadi langkah strategis untuk mendorong inovasi digital sekaligus mendukung keberlanjutan sosial di komunitas Indonesia. Penelitian ini mengeksplorasi strategi *community relations* Telkomsel dalam membangun hubungan berkelanjutan dengan komunitas startup digital. Fokusnya adalah bagaimana strategi *community relations* Program 9th NextDev mendukung pelatihan, pengembangan bisnis, dan pemberdayaan komunitas digital sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan. Dengan pendekatan studi kasus kualitatif, penelitian ini menggunakan teori Edmund M. Burke yang melibatkan tiga pilar utama: *Building Sustainable Relationships of Trust*, *Managing Community Issues and Concerns*, dan *Using Community Support Programs to Build Trust*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini berhasil menciptakan hubungan berkelanjutan melalui transparansi informasi, komunikasi dua arah, dan keterlibatan aktif komunitas. Dalam menangani isu komunitas, program ini mengidentifikasi kebutuhan spesifik startup, menyelesaikan konflik, dan memberikan respons cepat terhadap kendala seperti keterbatasan literasi digital dan adopsi teknologi di wilayah infrastruktur minim. Melalui mentoring, pelatihan teknis, dan akses ke jaringan bisnis, program ini memperkuat fundamental startup dan mendorong inklusivitas. Meskipun tantangan infrastruktur tetap ada, solusi berbasis teknologi yang relevan secara sosial membuat 9th NextDev berhasil memperkuat keberlanjutan startup sekaligus meningkatkan reputasi Telkomsel sebagai pelopor inovasi digital di Indonesia.

Kata Kunci: Startup Digital, *Community Relations*, *Corporate Social Responsibility*, Isu Komunitas, Ekosistem Digital.

**THE STRATEGY FOR COMMUNITY RELATIONS THROUGH THE
9TH NEXTDEV PROGRAM AS THE IMPLEMENTATION OF CSR (CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY) BY PT TELEKOMUNIKASI SELULAR (TELKOMSEL)**

DHEA ANDITA SARI SAROSO

ABSTRACT

The growth of digital startups in Indonesia faces major challenges, including limited access to funding, low digital literacy, and uneven infrastructure, which hinder business sustainability. PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), through its CSR program "9th NextDev" themed Growing to Inspire, aims to address these issues by strengthening the digital startup ecosystem using a community relations approach. This program serves as a strategic initiative to drive digital innovation while supporting social sustainability within Indonesian communities. This study explores Telkomsel's community relations strategy in building sustainable relationships with digital startup communities. The focus is on how the 9th NextDev program supports training, business development, and the empowerment of digital communities as part of the company's corporate social responsibility (CSR). Using a qualitative case study approach, this research applies Edmund M. Burke's theory, which includes three main pillars: Building Sustainable Relationships of Trust, Managing Community Issues and Concerns, and Using Community Support Programs to Build Trust. The findings indicate that the program successfully establishes sustainable relationships through transparent information sharing, two-way communication, and active community engagement. To address community issues, the program identifies the specific needs of startups, resolves conflicts, and responds promptly to challenges such as limited digital literacy and technology adoption in regions with inadequate infrastructure. Through mentoring, technical training, and access to business networks, the program strengthens the foundation of startups and fosters inclusivity. Despite persistent infrastructure challenges, socially relevant technology-based solutions have enabled 9th NextDev to enhance startup sustainability while boosting Telkomsel's reputation as a leader in sustainable digital innovation in Indonesia.

Keywords: *Digital Startups, Community Relations, Corporate Social Responsibility, Community Issues, Digital Ecosystem.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Manfaat Penelitian	21
1.4.1 Manfaat Teoritis	22
1.4.1 Manfaat Praktis	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Tinjauan Pustaka	23
2.1.1 <i>Corporate Communication</i>	23
2.1.2 <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	28
2.1.3 <i>Community Relations</i>	33
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan	38
2.2.1 Penelitian Sebelumnya	38
2.2.2 Pernyataan Kebaruan.....	58
2.3 Kerangka Pemikiran.....	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	62
3.1 Desain dan Pendekatan.....	62
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	63
3.3 Pengumpulan Data.....	64
3.3.1 Sumber Data Primer dan Sekunder	64
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	65
3.4 Analisis Data	70
3.5 Triangulasi Data.....	72
3.6 Operasionalisasi Konsep.....	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	79
4.1 Gambaran Konteks Penelitian	80
4.2 Profil Umum Telkomsel.....	81
4.3 Gambaran Umum Program 9th NextDev oleh PT Telkomsel	84
4.4 Gambaran Umum Subjek Penelitian	87
4.4.1 Manager Corporate Social Responsibility (CSR) and Public Community Development PT Telkomsel.	87
4.4.2 Alumni Program 9th NextDev Tahun 2024	89

4.4.3 Alumni Program 9 th NextDev Tahun 2024	90
4.4.4 Alumni Program 8 th NextDev Tahun 2023	91
4.4.5 Alumni Program 8 th NextDev Tahun 2023	93
4.4.6 Alumni Program NextDev Tahun 2023	94
4.4.7 Triangulator Penelitian	96
4.5 Penyajian Data.....	97
4.5.1 <i>Building Sustainable Relationships of Trust.</i>	98
4.5.2 <i>Managing Community Issues and Concerns.</i>	123
4.5.3 <i>Using Community Supports Program to Build Trust.</i>	130
4.6 Pembahasan dan Diskusi.....	153
4.6.1 Strategi <i>Community Relations</i> PT Telkomsel Melalui Program 9 th NextDev	153
4.6.1.1 Identifikasi Tantangan Komunitas dalam Pengembangan Digital Startup.....	156
4.6.1.2 Dampak Program untuk Komunitas yang Terlibat Dalam Program	160
4.6.1.3 Struktur Program 9 th NextDev	166
4.6.1.4 Evaluasi Program 9 th NextDev	172
4.7 Hasil Temuan Penelitian	176
4.8 Hasil Temuan Baru.....	187
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	190
5.1 Simpulan	190
5.2 Kendala dan Keterbatasan.....	192
5.3 Saran dan Implikasi.....	193
5.3.1 Saran Akademis dan untuk Penelitian Berikutnya.....	193
5.3.2 Saran Praktis dan Saran untuk PT Telkomsel	195
DAFTAR PUSTAKA.....	198
DAFTAR LAMPIRAN.....	204
Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	204
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan Program 9 th NextDev 2024	276
Lampiran 3. Dokumentasi <i>In-depth Interview</i>	278

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Posisi Startup Digital Indonesia di Tingkat Dunia Tahun 2024	2
Gambar 1. 2 Infografis Kegagalan Bisnis Startup di Indonesia	5
Gambar 1. 3 Konsep CSR PT. Pertamina Tentang Startup	7
Gambar 1. 4 Pilar CSR PT. Telkomsel.....	12
Gambar 1. 5 Logo Program NextDev.....	13
Gambar 1. 6 Gambaran Konsep Program 9th NextDev	15
Gambar 1. 7 Tema Konsep Program 9th NextDev.....	16
Gambar 1. 8 Kegiatan Roadshow Program 9th NextDev.....	17
Gambar 2. 1 The CSR Process Model by W. Timothy & Sherry J. Hcc	31
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	61
Gambar 4. 1 Logo Telkomsel.....	82
Gambar 4. 2 Program 9th NextDev	84
Gambar 4. 3 Growing Tracks Pada Program 9th NextDev	85
Gambar 4. 4 Hadi Sucipto	87
Gambar 4. 5 Muhammad Rizky Pratama	89
Gambar 4. 6 Muhamad Ihsan Firdaus	90
Gambar 4. 7 Hisbullah Akbar.....	91
Gambar 4. 8 Arif Fajar Saputra	93
Gambar 4. 9 Maulana Derifato	94
Gambar 4. 10 Dr. Firsan Nova, S.E., M.M.....	96
Gambar 4. 11 Identifikasi Masalah & Kebutuhan Startup Digital	100
Gambar 4. 12 Tahapan Program 9th NextDev	102
Gambar 4. 13 Keterlibatan Startup Digital di Indonesia pada Program 9th NextDev	103
Gambar 4. 14 Startup Digital Area Overview	107
Gambar 4. 15 Digital Startup Tracks Category Overview pada Program 9th NextDev	110
Gambar 4. 16 Tujuan Program NextDev.....	111
Gambar 4. 17 Kanal Media Sosial Informasi Tentang Program 9th NextDev.....	113
Gambar 4. 18 Digital Ecosystem Roadmap Program 9th NextDev	124
Gambar 4. 19 Respon Komunitas Peserta Startup Digital pada Program 9th NextDev tahun 2024....	126
Gambar 4. 20 Respon Komunitas Peserta Startup Digital pada Program 9th NextDev Terkait Fasilitas Pemateri Bootcamp.....	126
Gambar 4. 21 Skala, Aktivitas, Dampak Program NextDev dalam Pengembangan Startup Digital di Indonesia.....	132
Gambar 4. 22 Keterlibatan Mentor & Co-Mentor dari Alumni Program NextDev di Tahun Sebelumnya	133
Gambar 4. 23 Kegiatan Dialog Interaktif dalam Program 9th NextDev	136
Gambar 4. 24 Kegiatan Dialog Interaktif pada Rangkaian Program 9th NextDev	137
Gambar 4. 25 Rangkaian Program 9th NextDev Summit	139
Gambar 4. 26 Keterlibatan Alumni Program 9th NextDev di Acara Kick Off Program 10th NextDev	142

Gambar 4. 27 Timeline Program 9th NextDev..... 166
Gambar 4. 28 Strategi Community Relations Program 9th NextDev Berdasarkan Hasil Penelitian... 180
Gambar 4. 29 Improvement Model Strategi CSR Berbasis Komunitas untuk Pengembangan Startup Digital 187

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	53
Tabel 3. 1 Kriteria Informan.....	67
Tabel 3. 2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep.....	74
Tabel 4. 1 Data Mentah Transkrip Wawancara.....	176
Tabel 4. 2 Reduksi Data.....	177
Tabel 4. 3 Penyajian Data.....	179