



SKRIPSI

Dosen Pembimbing 1 : Uljanatunnisa, M.A.

Dosen Pembimbing 2 : Yuliani Widianingsih, M.Si.

PENGELOLAAN PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) ASTRA INTERNATIONAL ‘NURANI ASTRA’ DI MASA PANDEMI COVID-19

IRWINDY SAKINAH ARIESTANTY

1710411213

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2021

JUDUL

**PENGELOLAAN PROGRAM *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY* (CSR) ASTRA INTERNATIONAL ‘NURANI
ASTRA’ DI MASA PANDEMI COVID-19**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar:

Nama : Irwindy Sakinah Ariestanty^{ij}

NIM : 1710411213

Fakultas / Program Studi : FISIP / Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Juni 2021

Yang menyatakan,



Irwindy Sakinah Ariestanty

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jakarta saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irwindy Sakinah Ariestanty

NIM : 1710411213

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

“Pengelolaan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Astra International ‘Nurani Astra’ Di Masa Pandemi COVID-19”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 26 Juni 2021

Yang menyatakan,



Irwindy Sakinah Ariestanty

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Irwindy Sakinah Ariestanty

NIM : 1710411213

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengelolaan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR)
Astra International ‘Nurani Astra’ Di Masa Pandemi COVID-19

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Mengetahui dan Menyetujui

Pembimbing Skripsi I



(Uljanatunisa S. Sos., MA)

Pembimbing Skripsi II



(Yuliani Widianingsih, M. Si)

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi



(Maria Febiana Christanti, M.Si)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 13 Juli 2021

Pengelolaan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Astra International ‘Nurani Astra’ Di Masa Pandemi COVID-19

Irwindy Sakinah Ariestanty

**Prodi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta**

irwindysa@upnvj.ac.id

Abstrak

Pada masa pandemi COVID-19 ini, perusahaan yang melakukan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan atau *corporate social responsibility* (CSR) akan beradaptasi dan menyesuaikan bentuk kegiatannya untuk lebih membantu dalam menanggulangi COVID-19 di Indonesia. Salah satu perusahaan yang aktif dan turut serta membantu penanggulangan COVID-19 di Indonesia melalui kegiatan CSR-nya adalah PT Astra International Tbk. Melalui kegiatan CSR ‘Nurani Astra’, Astra senantiasa membantu pemerintah dan para *stakeholder*-nya. Tentu dalam pengelolaan CSR di masa pandemi akan berbeda dengan pengelolaan CSR pada masa-masa sebelumnya (masa sebelum terjadi pandemi). Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan program *corporate social responsibility* (CSR) Astra International ‘Nurani Astra’ di masa pandemi COVID-19, mengetahui siapa saja *stakeholder* yang terlibat dan apa perannya dalam kegiatan CSR ‘Nurani Astra’ tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber yang didapatkan dalam penelitian ini adalah melalui kegiatan wawancara dan studi literatur. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah *stakeholder theory*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dalam pengelolaan CSR ‘Nurani Astra’ di masa pandemi COVID-19 terdapat empat tahapan, yaitu identifikasi masalah, perencanaan, implementasi atau pelaksanaan program, dan evaluasi. Tentu ada perbedaan dan tantangan dalam pengelolaan CSR di masa pandemi COVID-19, tetapi tantangan tersebut bukan dianggap sebagai tantangan yang cukup besar karena Astra dapat beradaptasi di situasi yang baru. Selain itu, terdapat *stakeholder* yang ikut serta dalam kegiatan CSR ‘Nurani Astra’ ini, antara lain adalah karyawan, pemerintah, instansi kesehatan, serta masyarakat. Mereka memiliki peran penting masing-masing dalam membantu keberlangsungan kegiatan CSR ‘Nurani Astra’ ini.

Kata kunci: CSR, Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, *Public Relation*, Pengelolaan CSR.

***Management of Astra International's Corporate Social
Responsibility (CSR) 'Nurani Astra' During The COVID-19
Pandemic***

Irwindy Sakinah Ariestanty

**Prodi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta**

irwindysa@upnvj.ac.id

Abstract

During the COVID-19 pandemic, companies that do corporate social responsibility (CSR) activities will adapt more, especially in their activities to help more in overcoming COVID-19 in Indonesia. One of the companies that active and participates in the response to COVID-19 in Indonesia through its CSR activities is PT Astra International Tbk. Through the CSR program 'Nurani Astra', Astra continues to assist the goverment and their stakeholders. Managing CSR during a pandemic will be different from managing CSR in previous times (the period before the pandemic comes). The purpose of this research is to find out how the management of Astra International's 'Nurani Astra' corporate social responsibility (CSR) program during the COVID-19 pandemic, to find out who are the stakeholders involved and what's their role in the 'Nurani Astra' CSR activity. This research uses descriptive qualitative method. The sources obtained in this study are through interviews and literature studies. The theory used in this research is stakeholder theory. The results of this study found that in the management of CSR 'Nurani Astra' during the COVID-19 pandemic, there are four stages: problem identification, planning, program implementation, and evaluation. Of course there are differences and challenges in the management of CSR during the COVID-19 pandemic, but these challenges are not considered a big enough challenge, because Astra can adapt to new situations. In addition, there are stakeholders who participate in this 'Nurani Astra' CSR activity, there are employees, the government, health agencies, and the community. They each have an important role in helping the sustainability of this 'Nura Astra' CSR activity.

Keywords: CSR, Corporate Social Responsibility, Public Relations, CSR Management.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T. yang telah memberikan kemudahan dan kesempatan bagi saya untuk menyelesaikan proposal penelitian ini, yang berjudul “Pengelolaan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Astra International ‘Nurani Astra’ Di Masa Pandemi Covid-19”. Proposal penelitian ini ditujukan untuk memenuhi ujian akhir S1 Ilmu komunikasi.

Pada penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada banyak dukungan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Oleh karenanya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat antara lain kepada:

1. Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan nikmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini hingga akhir.
2. Dr. R. Dudy Heryadi, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Maria Febiana Christanti, M. Si selaku Ketua program Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Uljanatunnisa, M.A. selaku Dosen Pembimbing Skripsi 1 yang telah membantu dan membimbing dari awal hingga akhir dalam penyusunan proposal penelitian ini.
5. Yuliani Widianingsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu dan membimbing dari awal hingga akhir dalam penyusunan proposal penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi dan Jajaran Tata Usaha FISIP UPNVJ yang telah membantu penulis dalam urusan akademis maupun organisasi.

7. Bu Wiwik, Pak Bondan, Pak Herlambang, dan Pak Perdana selaku tim divisi *Environment and Social Responsibility* (ESR) PT Astra International Tbk. yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi dan perizinan untuk penelitian ini.
8. Kedua orang tua dan adik penulis yang telah membantu dan selalu mendukung penulis dari awal kuliah hingga saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Arini Fadilla, Salma Chaisila, Anaqunni Vanka, Putri Inatisya, Namira Tasya dan Zahra Nuraini selaku sahabat-sahabat semasa kuliah yang sudah menemani dan mendukung penulis dari awal semester hingga saat ini, serta rela begadang bersama dalam mengerjakan proposal penelitian ini.
10. Syifa Maulidina dan Jovitta Jessiqua Rafaela selaku sahabat sedari SMP, serta Tasya Oki, Nada Tasya, Laura Oktania, dan Vebby Octaviani selaku sahabat sedari SMA yang telah memberikan dukungan dari awal hingga akhir.
11. Muhammad Giffari Raihan Pamungkas yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

Peneliti sudah berusaha mengoptimalkan menyusun proposal penelitian ini secara baik, tetapi penulis yakin dalam penyusunan serta penulisan proposal penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kepada para pembaca untuk memberikan masukan-masukan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan proposal penelitian ini dan juga harapan penulis semoga proposal ini membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca.

Jakarta, Juni 2021



Irwindy Sakinah Ariestanty

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
Abstrak	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Konsep.....	24
2.2.1 <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	24
2.2.2 Pengelolaan.....	29
2.2.3 Management Public Relation.....	30
2.3 Teori Penelitian	32
2.4 Kerangka Berfikir.....	35
BAB III.....	36
3.1 Metode Penelitian	36
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3 Penentuan Key Informan dan Informan	38
3.4 Teknik Analisis Data	39
3.5 Teknik Keabsahan Data	40
3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	41

3.6.1 Waktu Penelitian.....	41
3.6.2 Lokasi Penelitian	42
BAB IV.....	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	43
4.1.1 Profil Perusahaan	43
4.1.2 Filosofi, Moto, dan Cita-Cita Perusahaan.....	46
4.1.3 Visi Misi Perusahaan	47
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Corporate Social Responsibility (CSR) Astra International.....	48
4.2.2 Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Astra International Di Masa Pandemi COVID-19.....	50
4.2.3 Program Corporate Social Responsibility (CSR) Nurani Astra Di Masa Pandemi COVID-19.....	56
4.2.4 Manfaat Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Di Masa Pandemi COVID-19.....	75
4.3 Pembahasan.....	80
4.3.1 Pengelolaan Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) ‘Nurani Astra’ Di Masa Pandemi COVID-19.....	81
4.3.2 <i>Stakeholder Corporate Social Responsibility</i> (CSR) ‘Nurani Astra’ Di Masa Pandemi COVID-19.....	90
BAB V.....	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN A.....	xxi
LAMPIRAN B.....	xxiii
LAMPIRAN C.....	xxvi
LAMPIRAN D.....	xxvii
LAMPIRAN E	xxviii
LAMPIRAN F	xliv
LAMPIRAN G.....	xlviii
LAMPIRAN H.....	xlix

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir.....	34
Tabel 3.1 Key Informan dan Informan	37
Tabel 3.2 Waktu Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Tahap Pengelolaan CSR Nurani Astra Di Masa Pandemi COVID-19 ..	64
Tabel 4.2 Peran <i>Stakeholder</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.0 Data COVID-19 Indonesia.....	2
Gambar 1.1 Statistik COVID-19 Indonesia	2
Gambar 1.3 Peta Penyebaran CSR Astra International 2019.....	5
Gambar 2.1 Carrol’s CSR Pyramid.....	24
Gambar 2.2 Empat Tahap Proses <i>Public Relation</i>	29
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	42
Gambar 4.2 Aktivitas Digital CSR Astra.....	52
Gambar 4.3 Virtual Event Astra.....	54
Gambar 4.4 Nurani Astra	56
Gambar 4.5 Siklus Pengelolaan Program CSR Nurani Astra	69