



**OPTIMALISASI *OFFICIAL WEBSITE* PT. XL AXIATA DALAM  
MENGKOMUNIKASIKAN PESAN CSR.**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Nama : Alya Rizqi

NIM : 1810411035



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**



**SKRIPSI**

**JUDUL PENELITIAN**  
**OPTIMALISASI *OFFICIAL WEBSITE* PT. XL AXIATA DALAM**  
**MENGGOMUNIKASIKAN PESAN CSR**

Disusun Oleh :

**Alya Rizqi (1810411035)**

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar**  
**Sarjana Ilmu Komunikasi**

Dosen Pembimbing:

**Yani Hendrayani, Ph.D**

**Intan Putri Cahyani, M.Ikom**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk dinyatakan benar :

Nama : Alya Rizqi  
NIM : 1810411035  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

Jakarta, 23 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Alya Rizqi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alya Rizqi  
NIM : 1810411035  
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 saya yang berjudul:

**OPTIMALISASI *OFFICIAL WEBSITE* PT. XL AXIATA DALAM  
MENGKOMUNIKASIKAN PESAN CSR.**

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 : 28 November 2022  
Yang Menyatakan,



Alya Rizqi

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Alya Rizqi

NIM : 1810411035

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **OPTIMALISASI OFFICIAL WEBSITE PT. XL AXIATA DALAM MENGKOMUNIKASIKAN PESAN CSR.**

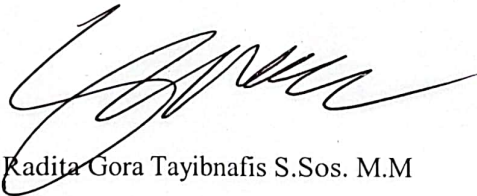
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

**Pembimbing I**



Yani Hendrayani, Ph.D.

**Penguji I**



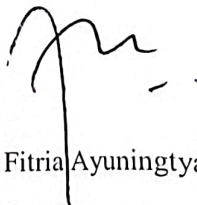
Dr. Radita Gora Tayibnafis S.Sos. M.M

**Penguji II**



Intan Putri Cahyani, M.I.kom.

**Ketua Program Studi**



Dr. Fitria Ayuningtyas, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 16 Januari 2023

# OPTIMALISASI *OFFICIAL WEBSITE* PT. XL AXIATA DALAM MENGKOMUNIKASIKAN PESAN CSR

ALYA RIZQI

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

[alyar@upnvj.ac.id](mailto:alyar@upnvj.ac.id)

## ABSTRAK

Perusahaan tidak hanya memiliki kewajiban untuk melakukan CSR sebagai tanggung jawab sosial, melainkan memiliki kewajiban untuk mengkomunikasikan bentuk CSR yang sudah perusahaan lakukan. XL Axiata menggunakan *official website* sebagai *tools* untuk mengkomunikasikan pesan CSR. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengkaji bagaimana optimalisasi *official website* PT. XL Axiata dalam mengkomunikasikan pesan CSR. Teori yang digunakan untuk menjelaskan penelitian ini adalah Teori *Media Richness*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode analisis isi kualitatif. Penelitian ini mengambil sumber data primer yaitu dokumentasi laman *official website* XL Axiata dan sumber data sekunder yaitu penelusuran kepustakaan dan studi dokumentasi media *online*, dll. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. XL Axiata secara optimal menggunakan *official website* perusahaan dalam komunikasi CSR sehingga pengunjung yang mengunjungi laman *official website* PT. XL Axiata dapat memahami informasi CSR perusahaan, informasi yang disajikan dapat meminimalisir adanya ketidakpastian atau ambiguitas akan informasi CSR perusahaan.

**Kata Kunci:** Komunikasi CSR, *Official website*, Teori *Media Richness*.

***PT. XL AXIATA OFFICIAL WEBSITE OPTIMIZATION IN  
COMMUNICATING CSR MESSAGES***

**ALYA RIZQI**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

[alyar@upnvj.ac.id](mailto:alyar@upnvj.ac.id)

**ABSTRACT**

*Companies are required not only to carry out CSR as a social duty, but also to convey the results of CSR programs that the company has carried out. The official website is used by XL Axiata to send CSR messaging to the audience. The purpose of this research is to decipher how XL Axiata official website usage when conveying CSR messages to stakeholders. The Media Richness Theory was utilized to further explain this research. This study is a qualitative descriptive study that use the qualitative content analysis methodology. This study included primary data sources, such as documentation from XL Axiata's official website, and secondary data sources, such as literature searches and examinations of online media documentation, among other things. The study's findings revealed that PT. XL Axiata uses official website as the company's media to communicate CSR optimally, hence every visitor who visits PT. XL Axiata can understand the CSR information provided by the company and the information presented inside the media can minimize the uncertainty or ambiguity of the company's CSR information.*

**Keywords:** *CSR Communication, Official website, Media Richness Theory.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Optimalisasi *Official Website* PT. XL Axiata Dalam Mengkomunikasikan Pesan CSR”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dalam penyusunan dan penulisan Skripsi ini, peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada Ibu Yani Hendrayani, Ph.D. Dan Ibu Intan Putri Cahyani, M.Ikom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi peneliti yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat hingga skripsi ini selesai.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua peneliti, Ayah Zainal Soleman dan Ibu Tety Suryati, Kakak Alvira Masya serta Adik Muhammad Ramadhan dan seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan peneliti semangat dan doa. Selain itu, Peneliti juga sampaikan terima kasih kepada sahabat dan teman-teman yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini.

Jakarta, 28 November 2022



Alya Rizqi



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.3.1 Tujuan Praktis.....	8
I.3.2 Tujuan Teoritis.....	9
I.4 Manfaat Penelitian.....	9
I.4.1 Manfaat Akademis.....	9
I.4.2 Manfaat Praktis.....	9
I.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
II.1 Konsep dan Teori Penelitian.....	12
II.1.1 CSR (Corporate Social Responsibility).....	12
II.1.2 Prinsip CSR.....	14
II.1.3 Komunikasi CSR.....	16
II.1.4 Isi Pesan CSR.....	19
II.1.5 Website.....	20
II.1.7 Teori Penelitian.....	22
II.2 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III.....	26
III.1 Objek Penelitian.....	26
III.2 Jenis Penelitian.....	27
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30

III.4 Sumber Data.....	31
III.4.I Unit Analisis Data.....	32
III.5 Teknik Analisis Data.....	33
III.6 Uji Keabsahan Data.....	35
III.7 Tabel Rencana Waktu .....	36
BAB IV .....	37
IV.1 Diskusi dan Analisis Data.....	37
IV.2 Data Penelitian .....	37
IV.2.1 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Pilar Keberlanjutan: <i>Building Prosperity</i> ’.....	37
IV.2.2 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Pilar Keberlanjutan: <i>Nurturing People</i> ’ .....	40
IV.2.3 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Pilar Keberlanjutan: <i>Process Excellence</i> ’ .....	43
IV.2.4 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Pilar Keberlanjutan: <i>Planet &amp; Society</i> ’ .....	46
IV.2.5 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: Sisternet’ .....	48
IV.2.6 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: Laut Nusantara’ .....	51
IV.2.7 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: XL Axiata <i>Future Leaders</i> ’ .....	53
IV.2.9 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: Bersama Membangun Negeri (BERBAGI)’ .....	57
IV.2.10 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Laporan Keberlanjutan: Lihat Semua’.....	59
IV.2.11 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Kegiatan Sosial: Ruang Berita Keberlanjutan’ .....	60
IV.3 Analisis Isi .....	60
IV.3.1 Informasi CSR PT. XL Axiata Pada <i>Official Website</i> .....	60
IV.3.2 Penggunaan Fitur Informasi CSR pada <i>Official Website</i> XL Axiata ( <i>Media Richness Theory</i> ) .....	65

IV.4 Diskusi dan Pembahasan.....	72
IV.5 Hasil Penelitian .....	90
BAB V.....	95
V.1 Kesimpulan.....	95
V.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA .....	98
Referensi Buku.....	98
Referensi Jurnal.....	98
LAMPIRAN .....	1

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
Tabel 3.1 Tabel Rencana Waktu.....	36
Tabel 4. 1 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Pilar Keberlanjutan: <i>Building Prosperity</i> ’.....	39
Tabel 4. 2 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Pilar Keberlanjutan: <i>Nurturing People</i> ’ .....	42
Tabel 4. 3 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Pilar Keberlanjutan: <i>Process Excellence</i> ’ .....	45
Tabel 4. 4 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Pilar Keberlanjutan: <i>Planet &amp; Society</i> ’ .....	48
Tabel 4. 5 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: Sisternet’ .....	50
Tabel 4. 6 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: Laut Nusantara’ .....	53
Tabel 4. 7 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: XL Axiata <i>Future Leaders</i> ’ .....	55
Tabel 4. 8 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: Gerakan Donasi Kuota (GDK)’ .....	56
Tabel 4. 9 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: Bersama Membangun Negeri (BERBAGI)’ .....	59
Tabel 4. 10 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Laporan Keberlanjutan: Lihat Semua’ .....	60
Tabel 4. 11 Data Laman Keberlanjutan Bagian ‘Kegiatan Sosial: Ruang Berita Keberlanjutan’ .....	60
Tabel 4.12 Laman Keberlanjutan Bagian Pilar Keberlanjutan .....	60
Tabel 4.13 Laman Keberlanjutan Bagian Program Keberlanjutan: Sisternet .....	61
Tabel 4.14 Laman Keberlanjutan Bagian Program Keberlanjutan: Laut Nusantara .....	62

Tabel 4. 15 Laman Keberlanjutan Bagian Program Keberlanjutan: Gerakan Donasi Kuota (GDK) .....	63
Tabel 4. 16 Laman Keberlanjutan Bagian Pilar Keberlanjutan .....	65
Tabel 4. 17 Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: Sisternet’ ...	66
Tabel 4. 18 Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: Laut Nusantara’ .....	67
Tabel 4. 19 Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: XL Axiata <i>Future Leaders</i> ’ .....	68
Tabel 4. 20 Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: Gerakan Donasi Kuota (GDK)’ .....	68
Tabel 4. 21 Laman Keberlanjutan Bagian ‘Program Keberlanjutan: Bersama Membangun Negeri (BERBAGI)’ .....	69
Tabel 4. 22 Laman Keberlanjutan Bagian ‘Laporan Keberlanjutan: Lihat Semua’ .....	70
Tabel 4. 23 Laman Keberlanjutan Bagian ‘Kegiatan Sosial: Ruang Berita Keberlanjutan’ .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Official Website XL Axiata .....	7
Gambar 2. 1 Carrol’s CSR <i>Pyramid</i> .....	14

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Laman Keberlanjutan <i>Website</i> XL Axiata .....	1
Lampiran 2. Dokumentasi.....	23