

ANALISIS ISI PESAN DAN STRATEGI KOMUNIKASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) PT Pertamina (Persero) (ANALISIS ISI KUALITATIF PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @pertamina)

NAFISHA FEBI RIZKYA

ABSTRAK

Kesadaran terhadap kewajiban *Corporate Social Responsibility* (CSR) di Indonesia telah mengalami peningkatan di kalangan perusahaan baik lokal hingga multinasional. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis isi pesan serta strategi komunikasi CSR yang digunakan oleh PT Pertamina (Persero) berdasarkan pada konsep *triple bottom line CSR* dan *stakeholder strategy theory*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis isi kualitatif. Data primer diperoleh melalui observasi dan dokumentasi pada konten unggahan dalam akun instagram @pertamina periode Januari - Juni 2022, kemudian data sekunder diperoleh dari referensi dari jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu lainnya yang relevan. Peneliti memanfaatkan tiga tahapan menurut Strauss dan Corbin yaitu *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding* dalam menganalisis data. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa PT Pertamina (Persero) mengomunikasikan pesan CSR sesuai dengan prinsip *triple bottom line* yang didominasi oleh unggahan dimensi *planet* (lingkungan) yang dikemas dalam konten dengan format gambar serta video. Konten komunikasi CSR yang dibagikan oleh Pertamina berfokus pada penerapan strategi informasi *stakeholder*.

Kata kunci: Analisis Isi Kualitatif, CSR, Instagram, Komunikasi CSR, Media Sosial

**MESSAGE CONTENT ANALYSIS AND CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY (CSR) COMMUNICATION STRATEGY OF PT Pertamina
(Persero) (QUALITATIVE CONTENT ANALYSIS ON SOCIAL MEDIA
INSTAGRAM @pertamina)**

NAFISHA FEBI RIZKYA

ABSTRACT

Awareness of Corporate Social Responsibility (CSR) obligations in Indonesia has increased among both local and multinational companies. This research focused on analyzing the content of messages and CSR communication strategies used by PT Pertamina (Persero) based on the concept of triple bottom line and stakeholder strategy theory. This study used a qualitative descriptive approach with a qualitative content analysis method. Primary data was collected through observation and documentation of the content uploaded in the @pertamina Instagram account for the period January - June 2022, then secondary data was collected from references from journals, articles, and other relevant prior research. Researchers use the three stages of Strauss and Corbin's namely open coding, axial coding, and selective coding to analyze data. The results obtained in this study show that PT Pertamina (Persero) communicates CSR messages following the triple bottom line principle, that is dominated by the upload of planet dimensions (environment) packaged in content with image and video format. The CSR communication content shared by Pertamina focuses on the implementation of stakeholder information strategies.

Keywords: *Qualitative Content Analysis, CSR, Instagram, CSR Communication, Social Media*